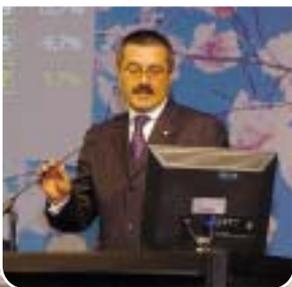


Bilancio Sociale 2005

pag.
27 I SOCI



pag.
38 I CANALI
INNOVATIVI



pag.
71 LE SPONSORIZZAZIONI



pag.
73 LA RELAZIONE
AMBIENTALE



Bilancio Sociale

Introduzione Pag. 4

Lettera del Presidente Pag. 5

L'identità del Gruppo Pag. 7

Il Valore Aggiunto e la sua distribuzione Pag. 21

Le relazioni di scambio sociale Pag. 25

La relazione ambientale Pag. 73

Le linee programmatiche
e gli obiettivi di miglioramento Pag. 81

Il sistema di rilevazione Pag. 85

pag.
7



L'IDENTITÀ DEL GRUPPO

pag.
21



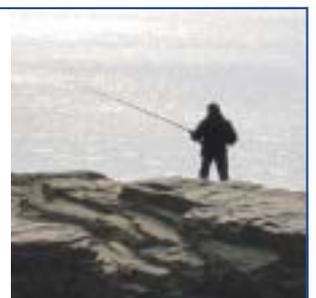
IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE

pag.
25



LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

pag.
81



LE LINEE PROGRAMMATICHE
E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Bilancio Sociale, undicesimo anno

Il tema della responsabilità sociale da alcuni anni è al centro di importanti riflessioni da parte della realtà imprenditoriale italiana, sempre più consapevole della necessità di comunicare ai propri interlocutori le politiche aziendali intraprese nell'ambito della trasparenza, dello sviluppo sostenibile, dell'eticità dei comportamenti. L'esigenza primaria di una impresa, che è quella di creare valore, non si può oggi disgiungere dalla creazione di "valori", premessa indispensabile per far sì che al proprio operato siano connesse ricadute sociali positive.

Il tema della responsabilità sociale è oggi ancor più attuale ed avvertito a causa dei recenti episodi che hanno minato la fiducia delle famiglie nei confronti del sistema economico e finanziario.

Con una nota di orgoglio, va detto che il Gruppo Credito Valtellinese ha iniziato undici anni fa a redigere, primo in Italia nel settore creditizio, il Bilancio Sociale, anticipando ed affrontando problematiche che allora sembravano destinate ad essere solo "teoria".

Il documento ha assunto negli anni un ruolo fondamentale tra gli strumenti di comunicazione della Banca, rappresentando in modo chiaro e semplice le complesse interrelazioni intervenute tra l'azienda, il mercato e la realtà sociale.

Il Bilancio Sociale esprime dunque in una unica soluzione la concezione dell'attività di impresa del Gruppo Credito Valtellinese, dichiarando quanto è stato fatto e come, quanto si intenderà fare, i valori a cui ci si ispira. Il nuovo pay off del Gruppo bancario Credito Valtellinese è Valori in Corso: questi valori noi intendiamo comunicarli - e il Bilancio Sociale è la sede più opportuna - non per seguire mode o malintese pretese di autoreferenzialità, ma per sottoporre ai nostri Soci, Clienti, Fornitori un sistema di principi ai quali siamo chiamati a rispon-

dere nel segno della coerenza.

Il presente Bilancio, alla cui redazione hanno partecipato diverse funzioni aziendali, è strutturato nei seguenti capitoli:

- Il primo capitolo, "L'identità del Gruppo", offre una panoramica sulla storia, il sistema di valori e la mission della Banca, con una particolare attenzione al piano strategico, al modello organizzativo e all'assetto istituzionale del Gruppo.
- Il secondo capitolo, "Il valore aggiunto e la sua distribuzione", si focalizza sulla produzione di ricchezza generata dalla Banca e sulla relativa distribuzione ai portatori di interesse.
- Il terzo capitolo, "Le relazioni di scambio sociale", si sofferma in modo dettagliato sulle interrelazioni che la Banca intrattiene con i propri Stakeholders: Soci, Clienti, Dipendenti, Fornitori, Istituzioni, Autonomie locali e Collettività in senso più generale. Quest'anno è stato aggiunto un nuovo Stakeholder, i Media, con il quale il

Gruppo intrattiene rapporti sempre più intensi e significativi.

- Il quarto capitolo, "La relazione Ambientale", è incentrato sull'impatto e sugli effetti indotti dall'attività aziendale sull'ambiente, in termini di consumi (elettricità, acqua, trasporti, carta) e di razionalizzazione degli stessi.
- Nel quinto capitolo, "Le linee programmatiche e gli obiettivi di miglioramento" vengono illustrate le attività svolte dal Gruppo nel 2005 e gli obiettivi che intende perseguire nel 2006, in linea con uno sviluppo socialmente sostenibile.
- L'ultimo capitolo, "Il sistema di rilevazione", contiene l'attestazione di verifica dei dati da parte della società di revisione e l'illustrazione dei risultati dei questionari relativi al bilancio sociale 2004.

Anche in questa edizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere utili indicazioni e suggerimenti da parte dei lettori, è presente un apposito questionario valutativo.



Il Gruppo Credito Valtellinese ha iniziato undici anni fa a redigere, primo in Italia nel settore creditizio, il Bilancio Sociale.



Il fine dell'impresa nella società consiste nel creare valore e ricchezza per tutti i portatori di interessi ("Stakeholders") che vi gravitano intorno; nel caso delle banche popolari, valore e ricchezza non si identificano solo con i prodotti/servizi proposti e venduti dalla rete, ma assumono la forma di beni intangibili e insostituibili come la relazione e la mutua fiducia con i Soci, i Clienti e più in generale i territori di insediamento.

E' sulla base di questa considerazione che il Gruppo bancario Credito Valtellinese propone da oltre un decennio il Bilancio Sociale, rappresentazione di dettaglio della vita di una serie di società bancarie e di produzione riunite in un disegno imprenditoriale unitario e tese a produrre beni economici e sociali, sviluppando nel contempo - tramite l'attività della Fondazione - un'intensa attività di carattere sociale.

La crescente consapevolezza che le imprese sono un bene prezioso di tutti ci guida sin dal giorno della fondazione della Banca capogruppo - 12 luglio 1908.

L'impresa è per noi quindi un'istituzione economica che svolge un servizio sociale, oltre che una funzione di produzione di profitto a beneficio dei suoi Soci - la cui natura esprime un legame solido e di lungo periodo. In questo senso, il Gruppo Credito Valtellinese è parte integrante del movimento delle banche popolari italiano e internazionale che trova la propria espressione di sintesi, a livello di categoria, rispettivamente entro l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari, l'Istituto

Etica, qualità, innovazione, crescita sostenibile La sfida del credito popolare

Centrale delle Banche Popolari Italiane e la Confederazione Internazionale delle Banche Popolari, con sede a Bruxelles.

Nello spazio economico integrato dei 25 Paesi dell'Unione europea le banche popolari e di credito cooperativo erano a fine 2004 oltre 4.500 con 58.500 sportelli, 650.000 collaboratori, 44,5 milioni di Soci, 126 milioni di clienti e una quota di mercato sui depositi e sui crediti superiore al 16%. La realtà del movimento, fondato sulla base delle ispirazioni di personalità del calibro di Schulze-Delitzsch, Desjardins e Luzzatti (che ne fu promotore in Italia), viene quindi da lontano ed intende guardare altrettanto avanti nel tempo.

La sfida del credito popolare non è fine a sé stessa ma si iscrive all'interno di un quadro competitivo in continuo e spesso turbolento mutamento, cui fanno fronte dimensioni d'impresa tendenzialmente più ampie, la moltiplicazione dei mercati serviti, dei prodotti offerti e dei canali distributivi resi disponibili alla clientela. In questo quadro la concorrenza - dapprima intesa in senso unicamente locale - si determina sempre di più a livello globale, in settori dai confini incerti e continuamente mutevoli.

Non è possibile governare questa complessità sistemica e strutturale senza un ancoraggio solido e di lungo periodo a valori d'impresa e modelli di comportamento chiari ed esplicitati che vorrei riassumere in quattro categorie-obiettivo:

1. integrità/etica aziendale, che si esplica anche nella declinazione dei principi di solidarietà e coesione sociale tipici di una banca popolare;
2. eccellenza operativa - focus sulla qualità (del servizio e delle relazioni con il territorio di insediamento) in ogni suo aspetto;

3. innovazione sistematica - non solo in termini di creatività imprenditoriale, ma nel modo stesso di governare l'impresa;
4. perseguimento di un circuito virtuoso che mantenga l'azienda con continuità su un percorso di crescita sostenibile mediante la leva della "creazione di valore" per tutti i Soci, che se perseguita con determinazione e lungimiranza è strettamente associata a obiettivi di crescita del ruolo sociale dell'impresa per tutti gli interlocutori-chiave dell'attività e, loro tramite, della Collettività nel suo insieme.

Questi quattro elementi fondamentali fanno da tessuto connettivo al Bilancio Sociale, che costituisce una risposta al modo di rappresentare e comunicare - all'interno e all'esterno del Gruppo stesso - la natura di un "modello di imprese a rete socialmente responsabili".

Il nostro obiettivo, nel proporvene la lettura in tutte le pagine che seguono, è proprio questo: offrire un'esperienza in cui crediamo e che vogliamo perseguire nel tempo attraverso un impegno quotidiano al servizio dei Soci, dei Clienti e delle comunità di riferimento del Gruppo.

Giovanni De Censi

Presidente del Credito Valtellinese



Sondrio. Ingresso di Palazzo Sertoli, sede della Direzione Generale del Credito Valtellinese.



Vicenza. Basilica Palladiana.

CAPITOLO 1 - L'IDENTITÀ DEL GRUPPO



- La fotografia del Gruppo
- La storia del Gruppo
- Il contesto economico-sociale
- La mission e i valori distintivi del Gruppo
- Il codice comportamentale
- Il modello imprenditoriale
- La corporate governance
- Le direttrici di evoluzione strategica
- La rete territoriale
- La qualità e la responsabilità sociale

La fotografia del Gruppo

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese è una realtà articolata, costituita da quattro banche territoriali, sette società attive nel campo della finanza specializzata e quattro società di produzione, tra loro armonicamente collegate all'interno di un disegno imprenditoriale unitario.

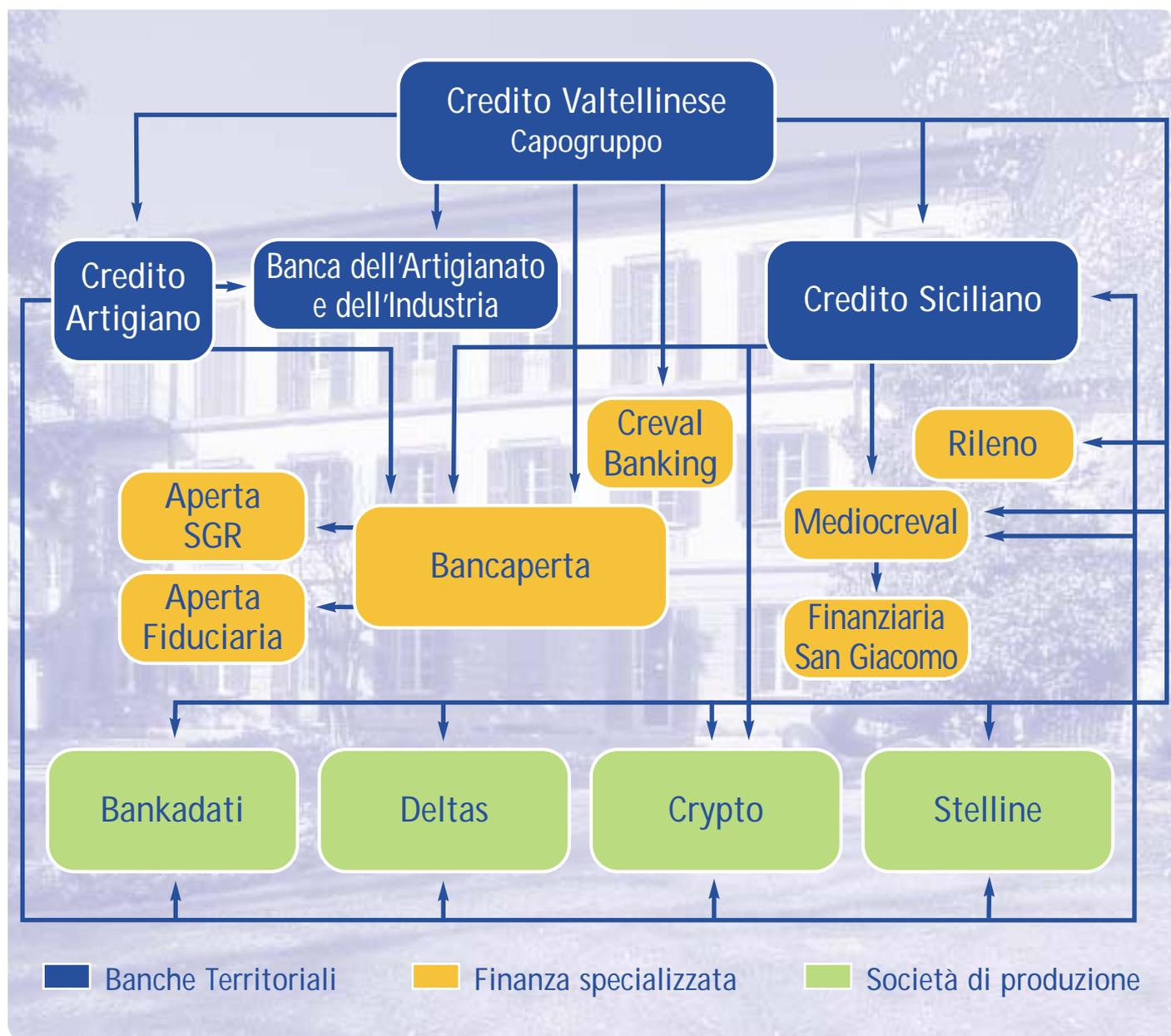
Le banche territoriali sono rappresentate dalla Capogruppo Credito Valtellinese, dal Credito Artigiano, dal Credito Siciliano e dalla Banca dell'Artigianato e dell'Industria.

L'Industria, che svolgono la tradizionale attività di intermediazione creditizia secondo criteri di promozione sociale ed economica dei rispettivi comprensori geografici di riferimento.

Il settore della finanza specializzata comprende: Bancaperta, Aperta SGR, Aperta Fiduciaria e Creval Banking (area della finanza e della gestione del risparmio); Mediocreval e Finanziaria San Giacomo (area rischio di credito e crediti a

medio lungo termine); Rileno (area sistemi di pagamento).

Il comparto delle attività strumentali si identifica infine nelle società di produzione Deltas, Bankadati Servizi Informatici, Stelline Servizi Immobiliari e Crypto. Lo schema che segue fornisce la mappa del conglomerato, con l'evidenziazione dei nessi partecipativi infragruppo.



La storia del Gruppo: una realtà che viene da lontano

Il 12 luglio 1908 sorge in Sondrio, su iniziativa di 60 Soci, la Banca Piccolo Credito Valtellinese, società anonima cooperativa a capitale illimitato.

Da allora, questa piccola banca locale ha saputo avviare e percorrere con coerenza un cammino di crescita equilibrata e costante, che l'ha portata ad assumere una posizione di tutto riguardo all'interno del panorama creditizio italiano.

Un fattore fondamentale di tale successo è rappresentato dalla nascita del Gruppo, avvenuta nei primi anni '80, a seguito della decisione della Banca di adottare una configurazione più flessibile e articolata, capace di supportare un deciso allargamento degli orizzonti operativi aziendali senza snaturare i tratti tipici sottesi alla originaria matrice cooperativistica.

Grazie ad un progressivo sviluppo realizzato sia per linee interne - con il graduale potenziamento della rete degli sportelli - sia per linee esterne - con il compimento di acquisizioni mirate e un'accorta politica

delle alleanze - il Gruppo Credito Valtellinese è oggi una realtà solida e moderna, in possesso di tutti i requisiti di flessibilità ed efficienza necessari per poter affrontare con fiducia le impegnative sfide imposte dai nuovi scenari competitivi.

Le principali tappe che scandiscono tale positiva evoluzione sono così riassumibili:

1908-1980

La Banca realizza le prime acquisizioni (nel 1937 Banca della Valtellina, Banco Fagioli di Chiavenna nel 1939) ed estende la rete territoriale nell'ambito della provincia di Sondrio.

1981

Viene acquisita Technoleasing Italiana, società operante nella locazione finanzia-

ria. Sempre nel 1981, le azioni della Banca Piccolo Credito Valtellinese vengono quotate al mercato ristretto della Borsa di Milano.

1982

Nel 1982, con lo scopo di assicurare al Gruppo un efficace supporto nell'area tecnologica, viene fondata Bankadati Servizi Informatici.

1983

Nel 1983 viene costituita Stel-line Servizi Immobiliari con il ruolo di assistenza tecnica al Gruppo per tutte le tematiche che ineriscono al settore urba-

nistico e immobiliare.

1984

Nel 1984 nasce Deltas, società inizialmente focalizzata sul reperimento e aggiornamento delle risorse umane. A segui-

to dell'accrescimento del Gruppo, la mission di Deltas è radicalmente rivista, con l'assegnazione alla società di compiti riguardanti da un lato il supporto alla Capogruppo per il coordinamento e controllo del disegno imprenditoriale unitario e dall'altro la fornitura di servizi di corporate center a favore delle altre componenti del conglomerato.

1994

Il titolo del Credito Valtellinese è quotato al listino principale della Borsa di Milano.

1995

A partire dal 1995 il Gruppo



Luciano Camagni, Direttore Generale Credito Artigiano.



Sondrio. Veduta panoramica.



Milano. La Scala.



Roma. San Pietro.

accelera il processo di espansione territoriale attraverso l'acquisizione di banche locali: nell'anno entra nel perimetro del Gruppo il Credito Artigiano, banca fondata a Milano nel 1946 da Giuseppe Vismara, d'intesa con il Cardinale Ildelfonso Schuster, con il fine di contribuire attivamente alla ricostruzione del Paese e dare impulso allo sviluppo delle piccole e medie imprese.

1997

Technoleasing Italiana viene "trasformata" in banca ed assume la denominazione di Bancaperta; abbandonata l'originaria competenza nel settore del leasing, assume all'interno del Gruppo le funzioni di presidio nei settori della banca on line, della finanza, della bancassicurazione.

1998

Nel 1998 entrano nel Gruppo: la Banca Popolare Santa Venera, sorta nel 1908 ad Acireale come Cassa Operaia dedita a finanziare le classi più disagiate e a combattere l'usura; la Banca Popolare di Rho, che a sua volta incorpora la Banca di Credito Cooperativo di Busto Arsizio. Nello stesso anno nasce la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

1999

Si perfeziona l'acquisizione della Cassa San Giacomo, fondata nel 1896 a Caltagirone da don Luigi Sturzo con l'intento di salvaguardare i ceti più deboli ed in particolare quello agricolo, dai rischi speculativi e usurari. Nello stesso anno, grazie alla conclusione positiva dell'Offerta Pubblica di Acquisto lanciata dal Credito

Artigiano, la Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia, costituita nel 1997, entra a far parte del Gruppo. Avviene la quotazione in Borsa delle azioni del Credito Artigiano.

2001

Nel 2001 viene acquisita la maggioranza del capitale della Banca Regionale Sant'Angelo di Palermo e della controllata Leasinggroup Sicilia.

2002

Nel 2002 entra nel Gruppo Rileno, concessionaria del servizio nazionale della

riscossione dei tributi per le province di Como e Lecco.

2002-2003

A seguito dell'espansione del perimetro del Gruppo, si procede ad un riassetto organizzativo tramite la seguenti operazioni:

- la costituzione, dall'unione della Banca Popolare Santa Venera e della Leasinggroup Sicilia nella Banca Regionale Sant'Angelo, di una nuova e dinamica realtà al servizio della Sicilia: il Credito Siciliano;
- la ridefinizione della mission della Cassa San Giacomo, che diventa una banca specializzata nelle aree della gestione del contenzioso, dell'amministrazione dei con-



Francesco Giacobbi, Direttore Generale Credito Siciliano.



Anna Cracco, Direttore Generale B.A.I.



Firenze. Palazzo Vecchio.



Palermo. La Cattedrale.



Vicenza. Veduta panoramica.

tratti di leasing e della consulenza legale, oltre che dell'acquisizione di crediti non performing delle banche del Gruppo;

- il perfezionamento dell'accordo di joint venture con il partner strategico Julius Baer, da cui discende il mutamento della denominazione della Banca Popolare di Rho in Julius Baer Creval Private Banking SPA e la sua specializzazione nel settore del private banking.

2003

A fine 2003 viene stretta un'alleanza strategica che prevede l'acquisizione di una partecipazione di minoranza qualificata nella Banca Popolare di Cividale e la definizione di un progetto comune di espansione in Veneto, da realizzarsi attraverso la Banca dell'Artigianato e dell'Industria.

Viene costituita ad opera di Bancaperta la società Aperta Fiduciaria SpA, che entra nel Gruppo come componente di finanza specializzata nel settore delle intestazioni fiduciarie statiche.

2004

Inizia il progetto di sviluppo sul mercato veneto messo a punto con la Banca Popolare di Cividale, con l'apertura da parte della BAI dei primi sportelli in provincia di Vicenza.

2005

Il Gruppo si arricchisce con l'ingresso nel suo perimetro di Aperta SGR, società di gestione del risparmio interamente posseduta da Bancaperta, e della società strumentale Crypto SpA. Risolto consensualmente l'agreement con Julius Baer Holding, il Credito Valtellinese riacquista la quota azionaria di controllo di Julius Baer Creval Private Banking, che viene ad assumere la denominazione di Creval Banking SpA.

Nello stesso anno viene data attuazione al progetto finalizzato a razionalizzare l'operatività del Gruppo nel settore degli impieghi a medio/lungo termine. In que-

st'ottica, Cassa San Giacomo cambia la propria denominazione in Mediocreval ed estende il proprio campo di azione all'erogazione dei finanziamenti a medio e lungo termine; viene inoltre costituita Finanziaria San Giacomo, società finanziaria specializzata nella cessione dei crediti non performing già in essere presso Mediocreval e di quelli futuri delle banche territoriali del Gruppo.



Veduta di Bergamo alta.

Il contesto economico-sociale

LO SCENARIO MACROECONOMICO

Per l'economia mondiale il 2005 è stato un altro anno di espansione vigorosa, con un tasso di crescita del PIL stimato attorno al 4,3% che, pur inferiore al 4,8% del 2004, si è mantenuto su livelli molto più elevati delle medie storiche. La base della crescita si è peraltro allargata e si è fatto significativo il contributo del Giappone e, a partire dalla seconda parte dell'anno, dei Paesi dell'Area Euro. Tali contributi si sono sommati a quelli ancora prevalenti degli Stati Uniti e della Cina, che è risultata crescere ad un tasso superiore al 9%, nonostante i timori di potenziali squilibri

derivanti da uno sviluppo economico molto impetuoso. Significativa anche la crescita realizzata dall'altro gigante asiatico, l'India, il cui prodotto è risultato in progresso dell'8%. Il 2005 si è dimostrato un anno di crescita positiva anche per le altre aree economiche del mondo. L'economia russa e quella brasiliana, pur in rallentamento rispetto al 2004, sono cresciute rispettivamente del 6,1% e del 3,2%. Il prodotto interno lordo aggregato dei Paesi dell'Estre-

mo Oriente, dell'Europa Centrale e del-



New York.

l'Africa non mediterranea sono cresciuti tutti a tassi prossimi al 5%.

Il quadro internazionale è stato inoltre connotato dall'ulteriore marcata crescita del prezzo del petrolio che, alla fine di un anno caratterizzato peraltro da elevata volatilità, ha raggiunto i 58 dollari al barile (+45% sull'anno precedente), e dalla permanenza di squilibri nei flussi finanziari internazionali, riconducibili principalmente al deficit delle partite correnti e al disavanzo del settore

convalidare, con l'aumento di 25 punti base dei tassi di policy, le aspettative di rialzo dei tassi espresse dal mercato.

Al modesto dinamismo dell'economia europea si sono accompagnate anche consistenti difficoltà nel processo di costruzione e costituzionalizzazione dell'Unione, che hanno avuto riscontro nell'esito negativo dei referendum confermativi del Trattato Costituzionale in Francia e Olanda e poi nell'attenuazione della disciplina della politica fiscale e

nel faticoso compromesso raggiunto sul budget dell'Unione.

Per quanto concerne l'Italia, la crescita del PIL nel 2005 è risultata nulla, evidenziando pertanto una netta decelerazione rispetto alla dinamica del-

l'anno precedente quando il prodotto era aumentato dell'1,1%. Dal punto di vista della formazione del PIL, contributi positivi alla crescita sono derivati dalla domanda nazionale al netto delle scorte (+0,1%) e dalla spesa delle Amministrazioni Pubbliche (+0,2%), mentre la domanda estera netta e gli investimenti fissi lordi hanno sottratto, rispettivamente, 0,3 e 0,1 punti percentuali alla crescita.

Le aree di insediamento delle banche del Gruppo Credito Valtellinese sono state caratterizzate da una progressiva terziarizzazione del tessuto economico. Con specifico riferimento al settore

industriale si rileva una generalizzata contrazione del numero di imprese operanti nel tessile-abbigliamento, penalizzate dall'aggressiva e non sempre corretta concorrenza proveniente dalle economie asiatiche emergenti. Viene comunque confermata la tenuta dell'interscambio con l'estero delle province maggiormente aperte al commercio internazionale, soprattutto in Lombardia (Bergamo e Brescia), Veneto (Vicenza) e Toscana (Firenze).

IL SISTEMA

BANCARIO ITALIANO

Nell'anno trascorso i principali aggregati bancari hanno fatto registrare incrementi marcati.

La dinamica della raccolta denominata in euro del totale delle banche italiane si è mantenuta vivace ed in ulteriore accelerazione rispetto al già positivo andamento evidenziato nel 2004. Le stime, infatti, indicano per il dicembre 2005 una crescita tendenziale dell'8,4%. In termini assoluti, la raccolta diretta si è attestata a fine 2005 a 1.105,7 miliardi di euro, registrando un incremento pari a 85,9 miliardi di euro. Anche la dinamica dei finanziamenti erogati dalle imprese bancarie si è confermata robusta, registrando una variazione annua dell'8,7%, in ulteriore accelerazione rispetto alla crescita del 6,0% messa a segno nel corso del 2004. A dicembre 2005, l'ammontare dei crediti del sistema bancario italiano è risultato pari a 1.193,7 miliardi di euro, segnando un flusso netto di nuovi impieghi di oltre 97 miliardi di euro rispetto a fine 2004.

I tassi bancari, esauritosi il trend flettente in atto da lungo tempo, hanno ripreso a salire nell'ultimo scorcio dell'anno e vanno gradualmente riposizionandosi al di sopra dei minimi storici.



Londra. La ruota panoramica.

pubblico degli Stati Uniti.

Nell'area dell'euro, a causa di un primo semestre decisamente fiacco, il tasso di crescita annuo del PIL è stato deludente, attestandosi all'1,4%. A partire dalla seconda parte dell'anno, grazie al deprezzamento dell'Euro, la ripresa dell'economia dell'Europa continentale è sembrata consolidarsi, pur in presenza di significative asimmetrie tra Paesi, dovute a rilevanti differenze nello stato di avanzamento delle riforme strutturali. Verso la fine dell'anno i timori di ripresa dell'inflazione in uno scenario congiunturale in miglioramento hanno indotto la Banca Centrale Europea a

La mission e i valori distintivi del Gruppo

Nonostante la ragguardevole crescita registrata negli ultimi due decenni, il Gruppo ha mantenuto inalterati nel tempo i valori del credito popolare propri della Capogruppo, preservando e anzi sviluppando i connotati di forte radicamento negli ambiti locali serviti e il reale interesse alla promozione socio-economica e culturale dei territori di riferimento; in questo contesto, la ricerca della massima efficienza imprenditoriale e il

gianza tra i Soci nell'assumere le decisioni, indipendentemente dal possesso azionario;

- **autonomia**, intesa come mantenimento e difesa della propria identità giuridica e del proprio modo peculiare di fare banca;
- **solidarietà**, intesa come attenta e fattiva partecipazione alle vicende del territorio, in un'ottica proiettata alla creazione non solo di beni economici

mutevoli esigenze espresse dalla clientela, tramite l'offerta di prodotti e servizi di alto livello qualitativo.

L'elemento accomunante sotteso al descritto sistema di valori è rappresentato dal "localismo", ovvero sia dall'attitudine a svolgere l'attività bancaria in un determinato territorio a favore di tutti i soggetti che in esso vivono e operano, in un rapporto di reciproca collaborazione fra chi offre la prestazione e chi ne frui-

I valori del Gruppo

Cooperazione

Responsabilità

Coerenza



Autonomia

Attenzione
al cambiamento

Solidarietà

confronto aperto con il mercato - connesso anche alla quotazione della Capogruppo - convivono armonicamente con l'impegno di sostegno alle famiglie, alle iniziative imprenditoriali e in generale ai bisogni espressi dalle comunità locali.

Il Credito Valtellinese ha nel proprio patrimonio genetico la matrice cooperativa tipica delle banche popolari. A distanza di quasi cento anni dalla sua nascita, la filosofia che orienta l'evolversi delle attività aziendali rimane incentrata su:

- **cooperazione**, intesa come principio di democrazia economica, ovvero ugua-

ma anche di beni "sociali";

- **integrità e senso di responsabilità**, intese come visione etica dell'attività di impresa e impegno a promuovere all'interno dell'azienda uno stile di condotta costantemente ispirato a criteri di correttezza e trasparenza;
- **coerenza**, intesa come puntuale rispondenza tra pensiero e azione, mission dichiarata e comportamenti concreti;
- **attenzione al cambiamento**, intesa come tensione all'innovazione continua al fine di poter mantenere sempre elevata la capacità di risposta alle

sce. Ciò permette la realizzazione di un circolo virtuoso fra banca locale ed operatori economici, che si fonda sulla condivisione dei rispettivi destini imprenditoriali.

La vocazione del Credito Valtellinese e di tutte le banche del Gruppo, anche se in forma di società per azioni, è dunque quella di costituire un punto di riferimento chiaro e costante per il territorio di elezione assolvendo con incisività ed efficacia ad un ruolo di intersezione tra società civile, sistema economico e mercato.

Il codice comportamentale

Nel corso di fine esercizio 2004, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Credito Valtellinese ha deliberato l'adozione di un Codice Comportamentale valevole per la Banca e le sue controllate.

Il "Codice" esplicita il sistema di valori, principi fondamentali e regole di condotta presenti ed operanti all'interno del Gruppo: la concorrenza leale, il rispetto degli interessi legittimi dei Clienti, dei Fornitori, dei Collaboratori, dei Soci, delle Istituzioni e della Collettività. Il Gruppo Credito Valtellinese è inoltre da sempre impegnato a realizzare un percorso di sviluppo che integri nei propri obiettivi di business anche

lo sviluppo sociale delle realtà in cui opera, e ciò sulla base di un ideale di cooperazione che tende al perseguimento equilibrato

degli interessi delle parti, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

Il "Codice" svolge anche una funzione preventiva per le finalità della legge 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli Enti.



Palazzo di Giustizia di Milano. Particolare.

Un testo ampio ed articolato dunque, che il Gruppo ha ritenuto di emanare con l'intento di ribadire la primaria esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

Il modello imprenditoriale

La formula organizzativa adottata dal Gruppo, basata sulla concentrazione delle diverse competenze finanziarie e strumentali presso società specializzate - veri e propri nodi di una più vasta impresa a rete - è strettamente preordinata alla piena esplicazione dei principi di fondo che caratterizzano il Credito Valtellinese.

Alla banca territoriale, che è parte integrante e soggetto propulsivo del sistema economico locale, il mondo delle famiglie e delle piccole unità produttive chiede non solo qualità e competitività dei servizi ma anche rapporti fatti di tradizioni, stili di vita, comunanza di pensiero e di linguaggio.

Questa consapevolezza ha orientato il Credito Valtellinese a definire un modello di impresa che, senza limitarsi al mero perseguimento della crescita dimensionale attraverso fusioni o acquisizioni, fosse idoneo a valorizzare il vantaggio di

prossimità tipico delle banche legate al territorio.

La soluzione a tal fine predisposta si è concretizzata nella creazione di un network di banche territoriali, nel quale ogni impresa partecipante concentra le proprie risorse nel settore di "vocazione primaria", demandando ad altre società specialistiche le attività strumentali e di supporto non strettamente connesse al proprio core business.

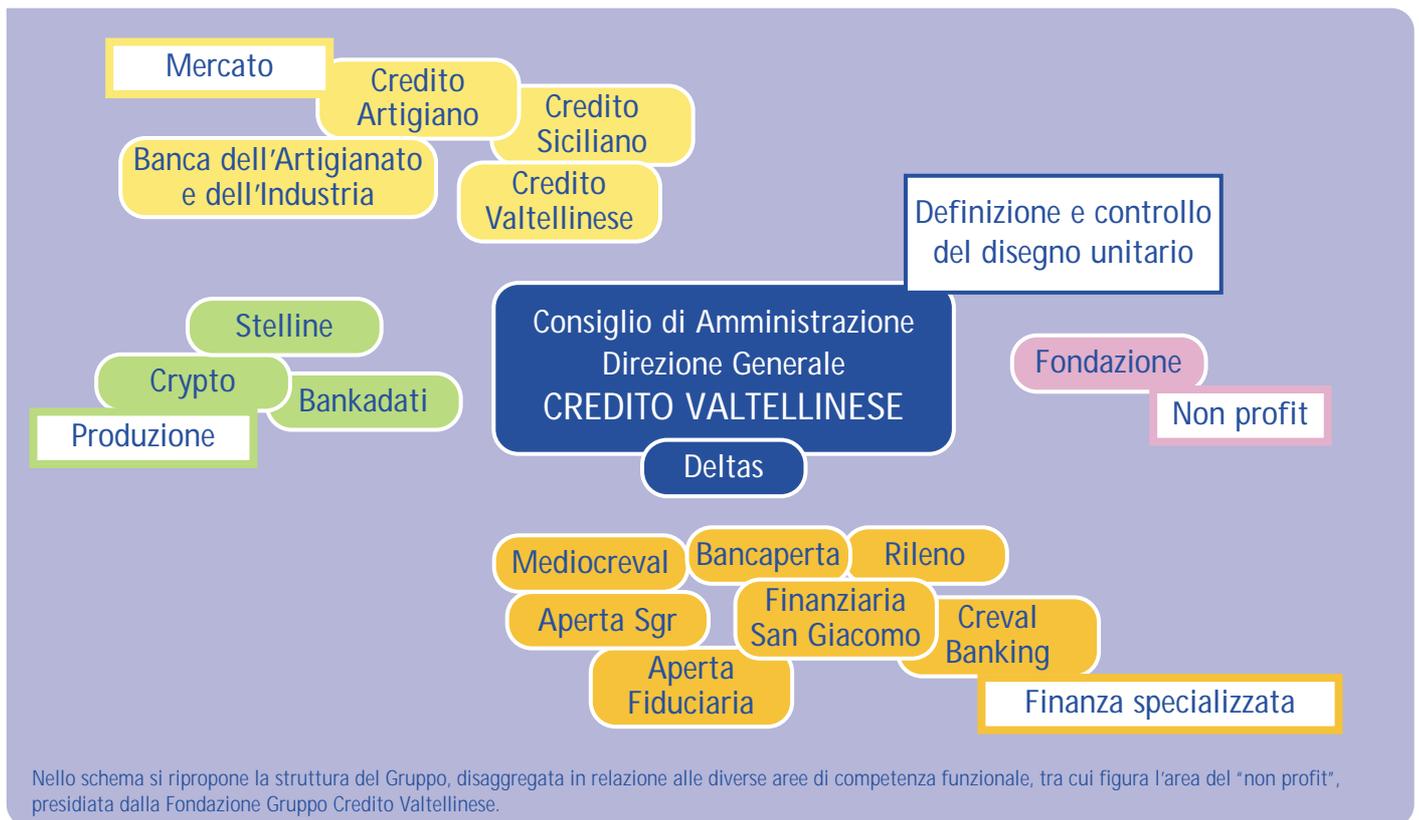
L'opzione così delineata - che consente di sciogliere l'apparente contraddizione tra globalizzazione e localismo, tra economicità gestionale e capillarità distributiva - assume un ampio respiro strategico grazie alla coerenza del disegno imprenditoriale complessivo e alla forte integrazione tra le diverse componenti del conglomerato.

La creazione di una architettura di imprese legate fra loro in network permette di garantire alle singole banche

del Gruppo l'autonomia nella gestione delle leve commerciali e delle relazioni col proprio territorio, salvaguardando nel contempo l'esigenza di una chiara e univoca impostazione degli indirizzi strategici di fondo; l'accentramento presso i diversi centri specialistici del Gruppo dei compiti di natura strumentale consente altresì di assicurare la massima efficienza ed economicità nella gestione dei processi produttivi, valorizzando al contempo le competenze distintive presenti in ciascun nodo della rete.

Può quindi affermarsi che il modello organizzativo assunto dal Credito Valtellinese sviluppa una cultura particolare, a fondamento della quale vi è la volontà di creare valore per tutti gli Stakeholders: Soci, Clienti, Dipendenti, Fornitori, Media, Comunità locale.

Le regole di funzionamento sono in parte diverse da altre strutture e sono così sintetizzabili: il decentramento decisionale,



seppur nell'ambito di un disegno unitario definito e controllato dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione Generale della Capogruppo con il concorso di Deltas; l'iniziativa individuale e di Gruppo, accompagnata da senso di responsabilità e autocontrollo; l'enfasi sull'accre-

scimento continuo della conoscenza e l'arricchimento delle professionalità, nei diversi ambiti operativi.

Per tutti i motivi anzidetti, l'impresa a rete è snella e veloce, focalizzata sul Cliente e sulla creazione del valore; essa attrae e valorizza persone motivate; si

avvale, per definizione, del contributo delle nuove tecnologie; soprattutto usufruisce della mobilitazione delle energie e della creatività di tutte le persone che vi lavorano, in vista dell'offerta alla clientela di un servizio sempre più personalizzato, curato, efficiente.

La corporate governance

In seguito all'emanazione del Codice di autodisciplina delle società quotate, elaborato dall'apposito Comitato costituito presso la Borsa Italiana, i Consigli di Amministrazione delle banche quotate del Gruppo - Credito Valtellinese e Credito Artigiano - hanno dato corso ad un approfondito esame dei propri sistemi di corporate governance in rapporto alle prescrizioni del Codice, quali risultano dalle disposizioni statutarie, dalle delibere consiliari e dalla prassi operativa.

Sono stati così da tempo istituiti il Comitato per le proposte di nomina alla carica

di amministratore, il Comitato per la remunerazione degli amministratori che ricoprono particolari cariche, e il Comitato per il Controllo interno, e sono stati adottati i Regolamenti assembleari con l'obiettivo di garantire l'ordinato svolgimento delle assemblee in un contesto di reciproco riguardo ed equilibrio tra le aspettative di salvaguardia degli interessi e dei diritti dei Soci e le istanze di efficienza e funzionalità dell'attività deliberativa.

Primo tra le banche popolari, già dal 2001 anticipando di fatto quelli che oggi

sono divenuti obblighi di legge per effetto della nuova disciplina per la tutela del risparmio, il Credito Valtellinese ha previsto nel proprio Statuto sociale il voto di lista per la nomina degli Amministratori. Il sistema di votazione per liste assicura anche a gruppi minoritari di Soci la possibilità di candidare propri rappresentanti. Lo Statuto sociale del Credito Artigiano, al momento, stabilisce analoghe modalità unicamente per la nomina del Collegio Sindacale con disposizioni volte a garantire la presenza, all'interno del Collegio, di Sindaci espressione degli azionisti di

minoranza. La nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione è sinora avvenuta in base alle designazioni presentate in sede assembleare, tutte idoneamente corredate dai curricula professionali dei nominativi proposti.

Tutti i componenti degli organi statutari sono in possesso di adeguati requisiti di onorabilità e professionalità.

L'indipendenza degli amministratori, in particolare per quanto concerne la Capogruppo Credito Valtellinese, è garantita

e dal Credito Artigiano il cui controvalore complessivamente superi 50.000 euro, nonché la comunicazione immediata di operazioni il cui ammontare superi 250.000 euro.

I soggetti destinatari degli obblighi di comunicazione, quali identificati nel documento, sono gli Amministratori, i Sindaci, i Direttori, i Condirettori e Vice Direttori Generali delle società quotate del Gruppo, oltre a un novero di "persone rilevanti" all'interno delle altre società

appartenenti al Gruppo che hanno accesso ad informazioni significative sulle prospettive economiche e finanziarie delle società emittenti.

Con il recepimento in Italia della Direttiva europea in materia di market abuse, gli obblighi di comunicazione al pubblico delle operazioni effettuate dal management su strumenti finanziari delle stesse

in fase di progressiva realizzazione in ambito di Gruppo al fine di assicurare la corretta applicazione della nuova normativa a far tempo dal 1° aprile 2006.

Ancora, specifiche norme volte ad assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con parti correlate sono adottate nei "Principi di comportamento in materia di operazioni con parti correlate, infragruppo, inusuali e/o atipiche", documento che definisce le linee guida e i criteri per l'identificazione di tali operazioni, riassumendo in un corpo organico il complesso di regole che ne caratterizzano la gestione all'interno delle società del Gruppo Credito Valtellinese.

Si è inteso in tal modo riunire - in un chiaro e condiviso quadro di riferimento - l'applicazione delle disposizioni che a vario titolo interessano la materia, formalizzando e, se del caso, meglio definendo la prassi operativa e le norme già in vigore. Il documento riafferma il ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione, al quale è altresì assicurato il costante controllo sulle decisioni eventualmente adottate in materia da parte degli organi delegati.

Allo scopo precipuo di garantire l'equità, la trasparenza e la correttezza dei processi decisionali in occasione di operazioni significative ovvero di carattere straordinario quali fusioni, scissioni, acquisizioni e cessioni rilevanti, è prassi delle Società interessate ricorrere all'assistenza di esperti indipendenti per la redazione di fairness opinion a supporto delle valutazioni economiche.

Ampia informativa sui rispettivi sistemi di corporate governance è resa nelle apposite Relazioni istituzionali predisposte in occasione delle assemblee annuali di bilancio, disponibili anche sul sito internet all'indirizzo www.creval.it.



L'A.D. del Credito Valtellinese Renato Bartesaghi in Sala Consiglio.

dal modello societario di banca cooperativa che pone limitazioni alla partecipazione azionaria del singolo Socio e prevede il voto capitaro indipendentemente dal possesso azionario.

In materia di internal dealing entrambe le società hanno da tempo adottato uno specifico Codice di comportamento anche in ossequio alle disposizioni della Borsa Italiana, in vigore fino al 31 marzo 2006. Il Codice prevede la comunicazione al mercato - con cadenza trimestrale - delle operazioni effettuate su strumenti finanziari emessi dal Credito Valtellinese

società quotate sono stati introdotti a livello legislativo e saranno regolamentati - a decorrere dal 1° aprile 2006 - dalle specifiche disposizioni della Consob.

Tali nuove disposizioni, ancorché non comportino sostanziali modifiche alla prassi operativa già adottata in ambito di Gruppo, prevedono, oltre a un significativo abbassamento delle soglie di segnalazione, diverse modalità di comunicazione alla Consob e al pubblico delle operazioni effettuate e l'istituzione di apposite procedure per l'identificazione e la gestione delle informazioni rilevanti. Attività tutte

Le direttrici di evoluzione strategica



L'intervento dell'A.D. del Creval Renato Bartesaghi alla XXV convention del personale direttivo.

Il piano strategico 4C, che accompagnerà il conglomerato fino al compimento del centesimo anno di vita del Credito Valtellinese, individua come fattori cruciali di successo del nostro Gruppo, all'interno degli scenari degli anni 2000, le tematiche inerenti la crescita dimensionale, le relazioni con la clientela, le competenze e le strutture organizzative, il sistema dei controlli. Le linee guida così definite - tenute costantemente aggiornate nel rispetto di una cultura di impresa votata all'innovazione continua - orienteranno le dinamiche di sviluppo del Gruppo Credito Valtellinese nei prossimi anni, innervandone tutte le iniziative e attività.

Le direttrici fissate nel piano strategico riservano particolare attenzione alle modalità di approccio al mercato, con lo scopo di rendere sempre più versatili, comode e sicure le modalità di fruizione dell'ampia gamma dei servizi offerti dal Gruppo tramite il mix costituito dal rafforzamento mirato dell'apparato distributivo tradizionale, la progressiva messa a regime di canali fisici non tradizionali e l'implementazione delle applicazioni di

banca "a distanza".

Accanto al potenziamento della rete fisica degli sportelli, l'impegno del Gruppo sarà dunque rivolto alla prosecuzione dei progetti finalizzati allo studio e predisposizione di forme innovative di contatto con la clientela, anche sfruttando la consolidata esperienza maturata nel campo della nuova tecnologia delle comunicazioni e delle sue evoluzioni. Al canale internet si è così affiancato, nel corso del 2005, il canale "mobile", che consente ai clienti la possibilità di consultare e gestire il proprio conto corrente, *cart@perta* e gli investimenti direttamente dal cellulare, *smartphone* o dal palmare, in qualsiasi momento o luogo e con semplicità.



Durante il trascorso esercizio, la rete delle filiali delle banche territoriali del Gruppo si è arricchita con la realizzazione e graduale implementazione di "Reteaperta", struttura organizzativa costituita da un qualificato nucleo di consulenti specializzati, assegnatari di specifici portafogli-clienti, che integrano l'offerta di prodotti e servizi con un servizio altamente personalizzato e calibrato sulle esigenze delle fasce più alte di clientela, secondo un innovativo concetto di marketing relazionale che è in grado di svilupparsi grazie alle potenzialità sottese al nuovo Sistema Informativo per la Vendita.

Più in generale, la strategia che presiede all'evoluzione del sistema distributivo del Gruppo mira al profondo ripensamento degli spazi logico-fisici di accoglienza e interazione con i clienti, all'interno di una visione che tende all'ulteriore aumento della capacità di relazione personalizzata con la clientela, anche tramite l'accurata segmentazione della stessa e dei relativi bisogni; l'attività volta a realizzare le significative innovazioni di prodotto, di processo e organizzative sottostanti al menzionato obiettivo strategico rappresenterà una delle principali aree su cui si focalizzerà nell'immediato futuro l'impegno del Gruppo.

La logica dell'innovazione continua, che caratterizza il piano strategico di Gruppo, si traduce anche in una costante opera di revisione e affinamento delle strutture societarie in cui si articola il conglomerato, allo scopo di valorizzare al meglio la mission, le funzioni e le competenze distintive che contraddistinguono i vari nodi dell'impresa-rete.

Una concreta dimostrazione di tale approccio proattivo è costituita dal completamento, avvenuto nel 2005, del progetto relativo ad *Aperta Sgr*, la nuova società di gestione del risparmio costi-



La convention del personale direttivo del Gruppo.

tuita nel 2004 allo scopo di dotare il conglomerato di una realtà specializzata sia nella gestione individuale sia in quella collettiva del risparmio e dei patrimoni istituzionali; per effetto della descritta operazione, Bancaperta, che detiene l'intero capitale di Aperta Sgr, è venuta sempre più configurandosi come polo finanziario di Gruppo, che assomma in sé e coordina, attraverso le proprie società controllate o partecipate, competenze diversificate nel settore dell'asset management, del risparmio gestito e fiduciario.

L'impostazione a geometria variabile che qualifica il modello organizzativo di Gruppo offre, per quanto sopra detto, ampi margini di flessibilità nella ricerca degli assetti e delle soluzioni più consone alle esigenze di crescita del conglomerato e ai mutamenti del contesto normativo.

A ciò si ricollega, tra l'altro, la partenza del progetto rivolto a razionalizzare l'operatività del Gruppo nel campo dei finanziamenti a medio-lungo termine. L'intervento si inserisce nel solco delle strategie di miglioramento della customer satisfaction e risponde all'obiettivo di qualificare ulteriormente il Gruppo

in Mediocreval - con l'attribuzione alla stessa anche dei compiti di gestione ed erogazione degli impieghi oltre il breve termine.

In quanto geneticamente predisposto alla cooperazione, il Credito Valtellinese manifesta da sempre particolare interesse alla ricerca di accordi con altre realtà bancarie accomunate dalla vocazione localistica, al fine del conseguimento di reciproci vantaggi in termini competitivi e di mercato, senza pregiudizio per la rispettiva autonomia e identità giuridica; la strategia delle alleanze mantiene dunque - e manterrà anche in futuro - un ruolo fondamentale nelle politiche di Gruppo.

A tale contesto si riconduce in particolare la stipula dell'accordo tra il Credito Valtellinese e la Banca della Ciocia-

ria, attiva con una rete di 15 sportelli in provincia di Roma, Frosinone e Latina, che si prefigge lo sviluppo di sinergie operative e di spazi di collaborazione commerciale nel comprensorio territoriale in cui la banca laziale opera. L'attuazione dell'accordo consentirà alla Banca della Ciocciaria di rafforzare la propria offerta commerciale utilizzando il know how e l'ampio spettro dei servizi e prodotti forniti dal Credito Valtellinese; per contro, grazie alla partnership avviata, il nostro Gruppo avrà la possibilità di intensificare la propria presenza e visibilità nell'area dell'Italia Centrale.

Per quanto concerne la collaborazione con la Popolare di Cividale, le linee tracciate prevedono, da un lato, una ancor più intensa ricerca di sinergie operative in aree di comune interesse, con la messa a fattor comune di risorse e soluzioni organizzative e informatiche, e dall'altro l'ulteriore sviluppo del progetto Veneto, che mira all'espansione territoriale della compartecipata Banca dell'Artigianato e dell'Industria nel mercato regionale del Nord-Est.



L'inaugurazione di Aperta SGR.

La rete territoriale

Come accennato, la filosofia che caratterizza l'approccio del Gruppo Credito Valtellinese alle tematiche di mercato - sinteticamente espressa nella locuzione inglese "click and brick" - si basa sull'armonica compresenza di canali distributivi fisici e di forme innovative di interazione e dialogo con la clientela.

Se la banca virtuale - intesa come insieme dei canali alternativi che affiancano la struttura tradizionale nell'offerta dei prodotti bancari - ha registrato nel 2005 una ulteriore significativa diffusione presso la clientela, non meno intenso è risultato il percorso di crescita della rete degli sportelli.

Nell'arco dell'anno il Gruppo ha quindi rafforzato il presidio territoriale delle aree geografiche servite, nella consapevolezza che la cura della relazione con il Cliente non può prescindere dalla presenza di punti fisici di contatto all'interno delle comunità locali.

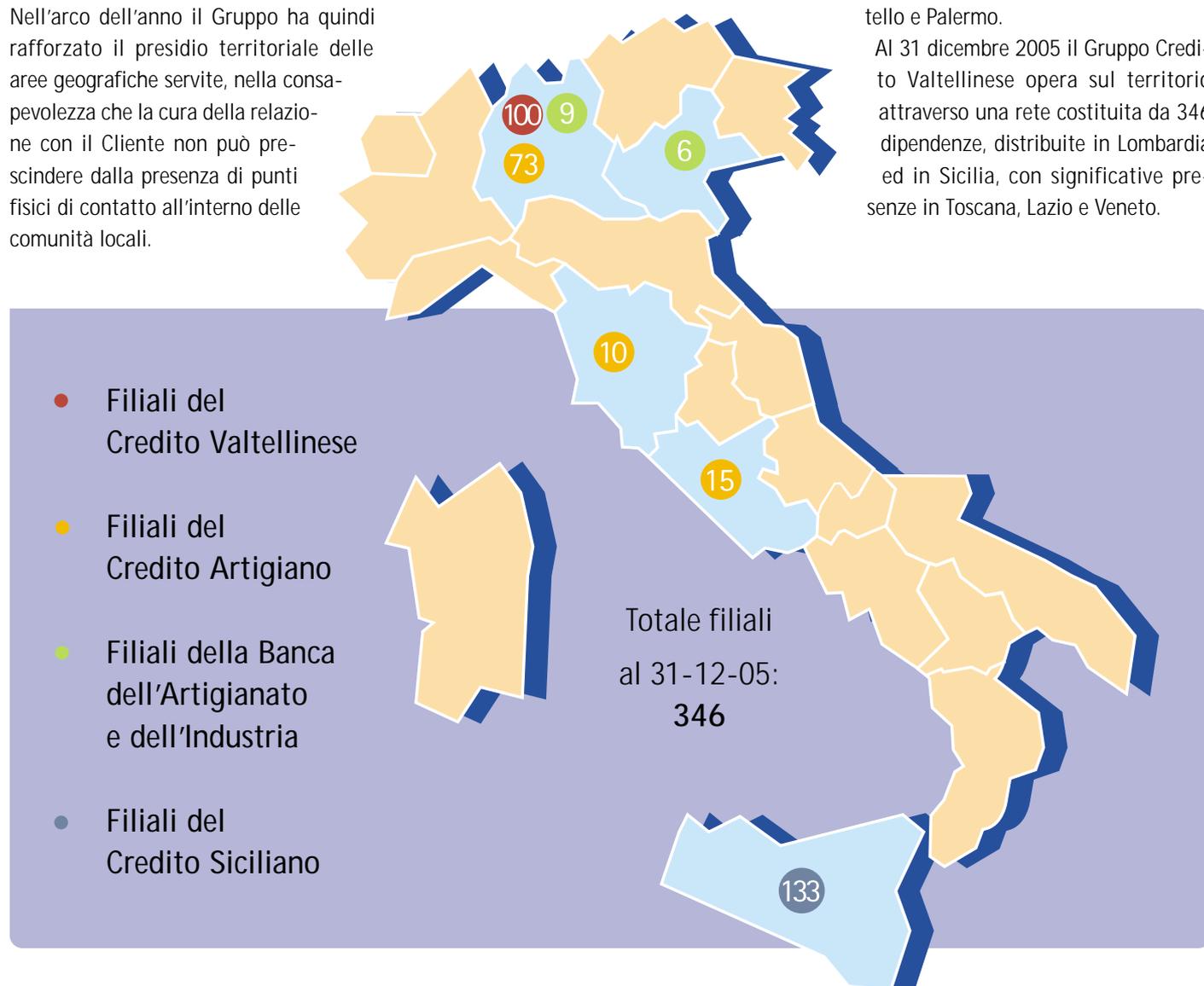
Più in dettaglio:

- la Capogruppo ha provveduto ad incrementare gli insediamenti nel territorio bergamasco attraverso nuove aperture effettuate nei comuni di Romano di Lombardia, Grumello del Monte e Albino, mentre altre 3 aperture hanno interessato le provincie di Sondrio, Varese e Como;
- il Credito Artigiano ha rafforzato la propria rete distributiva nella regione Toscana con l'apertura della nuova agenzia di Pistoia ed ha altresì potenziato il presidio in provincia di Milano con le nuove aperture di Abbiategras-

so, Melzo, Monza (agenzia n. 6) e Vimercate. La Banca ha altresì inaugurato l'agenzia n. 14 in Roma e avviato il proprio insediamento nella provincia di Pavia con l'apertura dello sportello di Vigevano;

- la Banca dell'Artigianato e dell'Industria ha continuato la progressiva espansione territoriale in Veneto inaugurando le filiali di Montecchio Maggiore, Bussolengo e Camisano Vicentino. In territorio bresciano si registra l'apertura della filiale di Desenzano del Garda;
- il Credito Siciliano ha effettuato 4 nuove aperture, rispettivamente a Paternò, Milazzo, Sant'Agata di Militello e Palermo.

Al 31 dicembre 2005 il Gruppo Credito Valtellinese opera sul territorio attraverso una rete costituita da 346 dipendenze, distribuite in Lombardia ed in Sicilia, con significative presenze in Toscana, Lazio e Veneto.



La qualità e la responsabilità sociale

L'11 dicembre 1995 la banca Credito Valtellinese otteneva la prima certificazione della qualità in base al dettato della norma internazionale ISO 9001. Negli anni successivi sono stati progressivamente sottoposti a certificazione tutti i principali processi in cui si articola l'operatività del Gruppo.

Offrire al mercato un servizio di qualità è rimasto pertanto per il Gruppo Credito Valtellinese un impegno costante e continuo, finalizzato al pieno soddisfacimento delle esigenze dei Clienti. Su questa linea d'azione il Gruppo ha investito per mantenere negli anni le certificazioni di conformità ottenute, di seguito riepilogate:

- Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Credito Siciliano: processi del credito, trasferimenti, finanza e servizi di tesoreria e cassa in favore di enti pubblici e privati;
- Bancaperta: erogazione di servizi bancari mediante supporto Internet ed erogazione dei servizi di gestione del risparmio;
- Rileno: processo della fiscalità locale, ovvero i servizi offerti in collaborazione con i Comuni dei comprensori territoriali serviti;
- Bankadati Servizi Informatici: gestione

del sistema informativo del Gruppo;

- Stelline Servizi Immobiliari: progettazione, coordinamento della realizzazione e gestione di immobili.

Nel solco del progetto descritto altre due società del Gruppo, nell'esercizio 2005, hanno ottenuto la certificazione ISO 9001:

- Crypto: per la progettazione, sviluppo e manutenzione di applicazioni software;
- Deltas CFP (Centro di Formazione Professionale): per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua in ambito bancario.

Anche il SINCERT, organismo nazionale che sorveglia l'attività svolta dagli enti di certificazione della qualità, ha voluto riconoscere al Gruppo Credito Valtellinese un particolare "primato". In occasione della speciale cerimonia tenutasi a Roma il 10 novembre 2005, per celebrare il rilascio del certificato n. 100.000, ha consegnato al nostro Gruppo l'attestato che ricorda il ruolo pionieristico svolto, esempio poi seguito da un buon numero di altri istituti di credito.

AMBIENTE E SICUREZZA

Sostenuto e convinto è il cammino intrapreso dal management del Gruppo sul fronte della tutela ambientale (vedi cap. Relazione ambientale). Il Servizio Qualità ha inoltre continuato l'approfondimento dello standard internazionale ISO 14001:2004 (Sistema di Gestione Ambientale), che sarà oggetto di certificazione nei prossimi esercizi. Per quanto concerne la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, prescritta dal Decreto Legislativo 626/94 in favore del personale dipendente e dei Clienti che frequentano gli ambienti delle nostre aziende, questa ha costituito il prioritario impegno del Servizio Sicurezza e Manutenzione di Stelline S.I., con l'elaborazione delle misure preventive e la gestione dei sistemi di controllo e monitoraggio.



I lusinghieri risultati ottenuti, descritti nell'apposita sezione, dimostrano il miglioramento perseguito anche in questo importante e delicato comparto.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il Libro Verde della Commissione Europea definisce la responsabilità sociale come "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate, gli Stakeholders". In base a questa formulazione le imprese sono chiamate a promuovere e garantire uno sviluppo economico sostenibile, devono cioè essere in grado di coniugare il perseguimento del profitto con il miglioramento della società attraverso comportamenti etici coerenti. Il Gruppo Credito Valtellinese, nella piena condivisione di tale orientamento, che deriva anche dai valori fondamentali contenuti nel proprio Statuto, ha posto al centro del proprio disegno strategico valori, strumenti e programmi finalizzati all'operare con modalità socialmente responsabili.

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, nel corso del 2005, ha superato l'esame finalizzato al mantenimento della certificazione SA 8000 rilasciata nel 2004 dal C.I.S.E. (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico). La norma Social Accountability (SA 8000:2001) elaborata dall'Ente americano S.A.I. (Social Accountability International), è il primo standard internazionale che stabilisce i requisiti di eticità delle politiche aziendali.



CAPITOLO 2 - IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE



- Il Valore Aggiunto
- I dati di gestione
- Il calcolo del Valore Aggiunto
- La ripartizione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto

Il Valore aggiunto è la ricchezza creata dalla Banca nello svolgimento della propria attività e che, in quanto tale, è

distribuita fra le diverse categorie di soggetti (Stakeholders) con i quali a vario titolo ha avuto rapporti di interscambio:

Dipendenti, Soci, Clienti, Fornitori, Media, Enti e Istituzioni.

I dati di gestione

DATI DI GESTIONE	2005	2004*
STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO		
ATTIVITA'		
Cassa e disponibilità liquide	123.624	115.010
Attività finanziarie	1.114.650	1.392.344
Totale crediti	10.544.266	8.823.733
Immobilizzazioni	725.099	738.633
Altre voci dell'attivo	474.000	525.294
TOTALE ATTIVO	12.981.639	11.595.014
PASSIVITA'		
Totale debiti	11.348.909	10.195.711
Fondi a destinazione specifica	220.429	219.285
Altre voci del passivo	458.555	361.510
Patrimonio di pertinenza di terzi	197.672	169.727
Patrimonio netto	756.074	648.781
TOTALE PASSIVO	12.981.639	11.595.014
CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		
Margine d'interesse	297.377	271.984
Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria	215.709	189.952
Margine di intermediazione	513.086	461.936
Oneri e spese di gestione	358.851	321.028
Altri proventi netti	38.254	31.472
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	71.718	74.876
Risultato lordo della gestione operativa	120.771	97.504
Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi	65.241	47.542
Utile d'esercizio	55.530	49.962
INDICI SIGNIFICATIVI		
Impieghi a clientela / Numero medio dipendenti	3.543	2.847
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti	6.847	6.596
Spese del personale/ Margine di intermediazione	40,60%	39,70%
Margine di intermediazione / Numero medio dipendenti	159	151
Risultato lordo di gestione / Numero medio dipendenti	37	32
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti	3.253	3.171
INDICI DI STRUTTURA		
Numero medio dipendenti	3.224	3.052
Numero dipendenti	3.307	3.124
Numero di sportelli	346	327
Numero di clienti Internet	219.115	185.480
INDICI PATRIMONIALI		
Patrimonio netto / Impieghi lordi	6,62%	7,47%
Patrimonio netto / Raccolta da clientela	7,21%	6,70%

* I dati dell'esercizio 2004 sono stati riclassificati per renderli coerenti con i nuovi principi contabili IAS/IFRS applicati ai dati del 2005.

PROSPETTO ANALITICO VALORE AGGIUNTO

2005

2004

(Importi in migliaia di euro)
RICAVI

Interessi attivi, commissioni attive e altri ricavi

737.393

660.080

TOTALE PRODUZIONE LORDA

737.393

660.080

CONSUMI

Interessi passivi, commissioni passive e altri oneri di gestione

-185.533

-165.801

Altre spese amministrative

-115.046

-108.755

Rettifiche / Riprese di valore e altri accantonamenti

-56.549

-51.671

Utili da partecipazioni valutate al patrimonio netto

12.449

10.985

TOTALE CONSUMI

-344.679

-315.242

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

392.714

344.838

Ammortamenti

-21.005

-23.276

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

371.709

321.562

Costo del lavoro*

-208.360

-183.421

Elargizioni e liberalità

-1.692

-1.545

Imposte e tasse indirette e patrimoniali

-33.753

-27.307

RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE

127.904

109.289

Imposte sul reddito d'esercizio

-61.828

-51.055

Utile d'esercizio di pertinenza di terzi

-10.546

-8.272

RISULTATO D'ESERCIZIO

55.530

49.962

* I dati comprendono i compensi agli Amministratori come prescritto dai principi contabili IAS/IFRS.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

2005

2004

(Importi in migliaia di euro)
IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

392.714

344.838

ripartito fra:

SOCI

Utile d'esercizio

55.530

49.962

Utile di pertinenza di terzi

10.546

8.272

Utili d'esercizio destinati al sociale

-1.890

-1.810

64.186

56.424

RISORSE UMANE

Costo del Lavoro:

208.360

183.421

208.360

183.421

COLLETTIVITA' ED AMBIENTE

Elargizioni e liberalità

1.692

1.545

Utili d'esercizio destinati al sociale

1.890

1.810

3.582

3.355

STATO, ENTI ED ISTITUZIONI

Imposte e tasse indirette e patrimoniali

33.753

27.307

Imposte sul reddito d'esercizio

61.828

51.055

95.581

78.362

SISTEMA IMPRESA

Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore

21.005

23.276

21.005

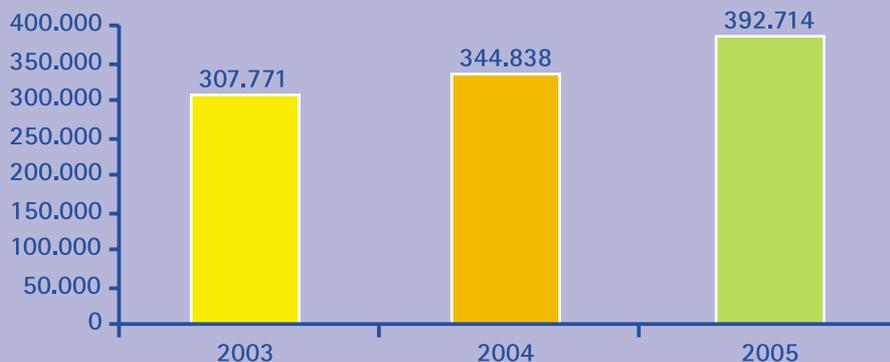
23.276

Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo nel 2005 è risultato pari a 393 milioni di euro, registrando una crescita del 13,9% rispetto allo scorso esercizio.

Il Valore Aggiunto così determinato viene quindi ripartito tra gli interlocutori interni, che partecipano al processo produttivo, gli interlocutori esterni e l'impresa stessa che, oltre a fondere in sé l'interesse comune di tutti gli altri interlocutori interni, rappresenta pure l'interesse di quelli potenziali. Il grafico riportato di seguito evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi Stakeholders:

- il 53,1% del Valore Aggiunto, pari a 208.360 milioni di euro, alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e di quiescenza, in coerenza con il ruolo di assoluta centralità svolto dalle

Valore Aggiunto globale lordo



Risorse Umane nel conseguimento degli obiettivi del Gruppo; ad esse pertanto è destinata la più alta quota del Valore Aggiunto;

- il 24,3%, pari a 95.581 milioni di euro, allo Stato, Enti ed Istituzioni sotto for-

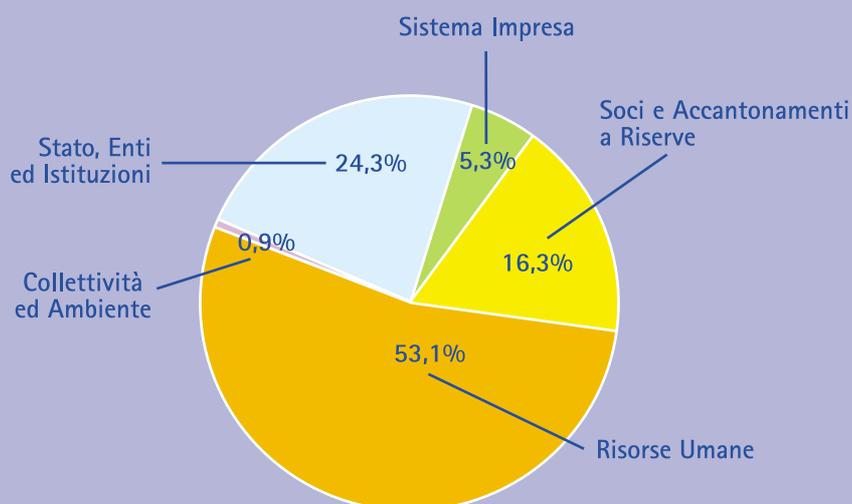
ma di imposte indirette ed imposte sul reddito di esercizio;

- il 5,3%, pari a 21.005 milioni di euro, al Gruppo Credito Valtellinese essenzialmente come autofinanziamento e, quindi, come investimento per il futuro dell'azienda;

- il 16,3%, pari a 64.186 milioni di euro, ai Soci sotto forma di dividendi e accantonamenti a riserve. A tale proposito, si evidenzia che parte degli utili conseguiti sono stati destinati, su proposta dei Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo, al sostegno delle attività della Fondazione Credito Valtellinese che ha come scopo quello di promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio di radicamento del Gruppo attraverso iniziative benefiche;

- lo 0,9%, pari a 3.582 milioni di euro, alla Collettività ed Ambiente che ricomprende le spese sostenute per le attività svolte sul territorio (mostre ed esposizioni, convegni e pubblicazioni, restauri di beni architettonici) ed il contributo alle molteplici iniziative in cui si esprime la vitalità sociale.

Ripartizione del Valore Aggiunto



CAPITOLO 3 - LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

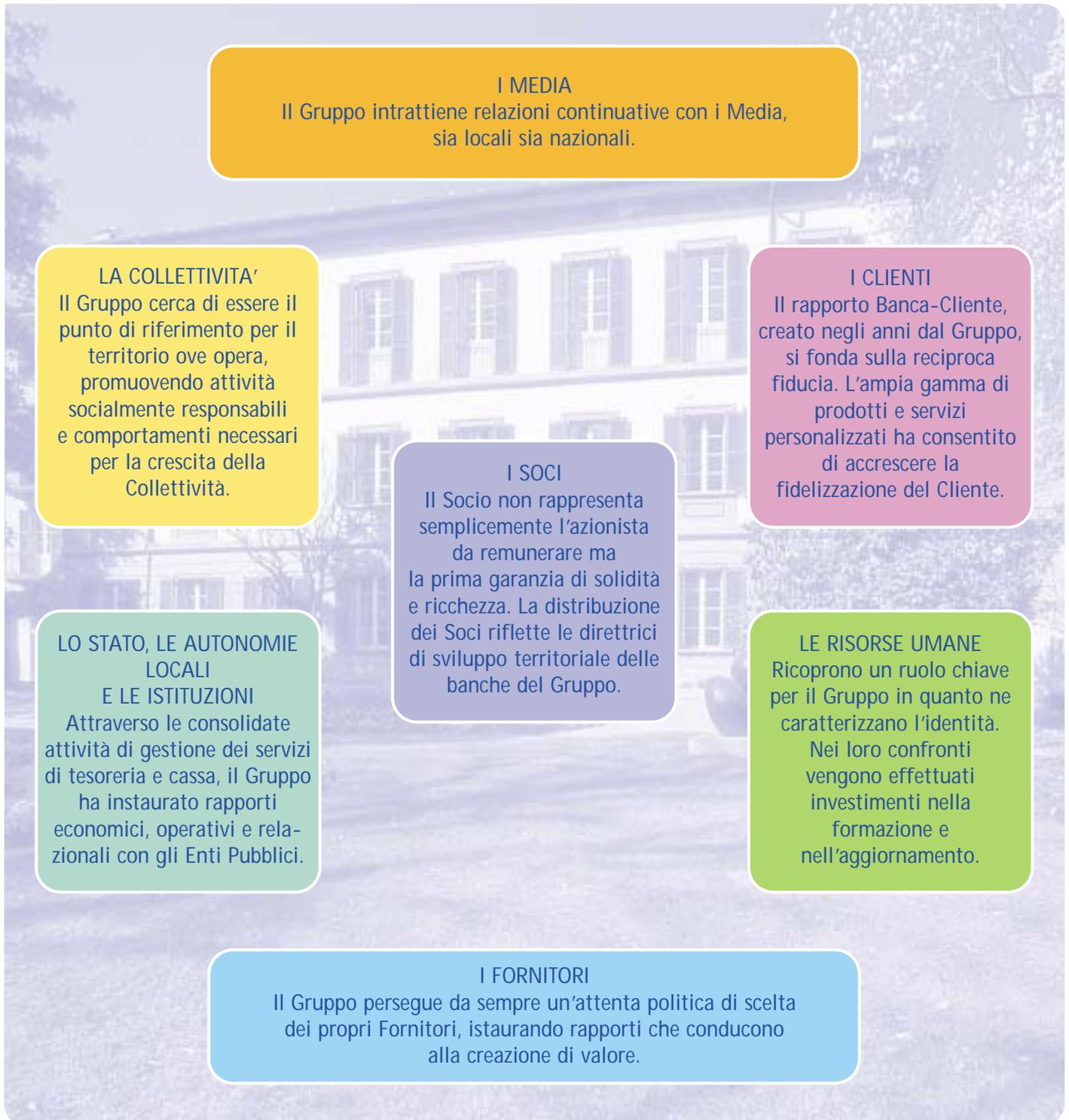


- I Soci
- I Clienti
- I Media
- Le Risorse Umane
- I Fornitori
- Lo Stato, le Autonomie locali e le Istituzioni
- La Collettività

La Relazione di scambio sociale analizza i diversi aspetti delle interrelazioni tra la Banca e i propri interlocutori (Stakeholders), interni ed esterni, offrendo in un'u-

nica soluzione una visione completa delle complesse interdipendenze tra fattori economici e fattori sociali e comunitari. Ciò consente una chiara valutazione sul-

la coerenza tra scelte effettuate da un lato e valori dichiarati e aspettative legittime degli interlocutori dall'altra.



I Soci

I SOCI: UNA GARANZIA DI SOLIDITÀ E RICCHEZZA

Per il Gruppo Credito Valtellinese il Socio non rappresenta soltanto l'azionista da remunerare ma è considerato la prima garanzia di solidità e ricchezza della Banca.

Rappresenta inoltre una preziosa risorsa: la sua partecipazione alle assemblee e all'esercizio del diritto di voto sono momenti fondamentali nella vita della Banca.

Va inoltre ricordato che il Socio del Credito Valtellinese, banca di matrice popolare, in assemblea può esercitare un solo voto, indipendentemente dal numero delle azioni di cui risulta intestatario, e

non può essere detentore di azioni in misura eccedente lo 0,50% in base a quanto stabilito dalla Legge per le banche popolari quotate.

Dall'analisi della dinamica della compagine sociale emerge che, a fine 2005, il numero dei Soci delle banche del Gruppo registra una crescita rispetto allo stesso periodo del 2004.



Intervento del Direttore Generale del Credito Valtellinese Miro Fiordi all'Assemblea dei Soci.

SOCI DELLE BANCHE DEL GRUPPO	2005	2004
Credito Valtellinese	66.017	63.847
Credito Artigiano	32.063	33.243
Credito Siciliano	4.012	4.028
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	110	227
Cassa San Giacomo/Mediocreval		41
Creval Banking s.p.a.	62	-
Totale	102.264	101.386

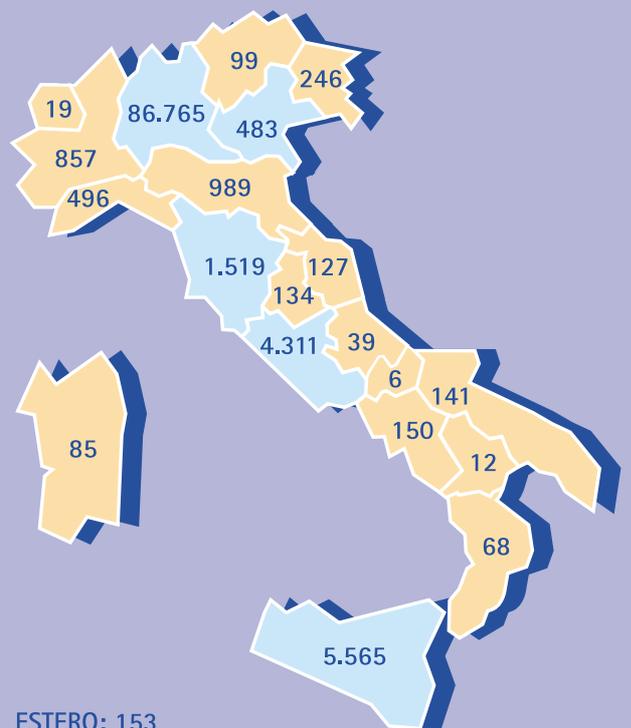
SOCI PER AREA GEOGRAFICA	2005	%
Italia - Nord	89.954	88%
Italia - Centro	6.091	5,9%
Italia - Sud	6.066	6,0%
Esteri	153	0,1%
Totale	102.264	100%

Dai dati relativi alla distribuzione dei Soci per regione di residenza si evince che la maggior presenza numerica insi-

ste particolarmente nei tradizionali territori di riferimento delle Banche del Gruppo (Lombardia, Toscana, Lazio,

Sicilia). L'88% dei Soci proviene dal Nord Italia.

Composizione dei Soci per regione di residenza



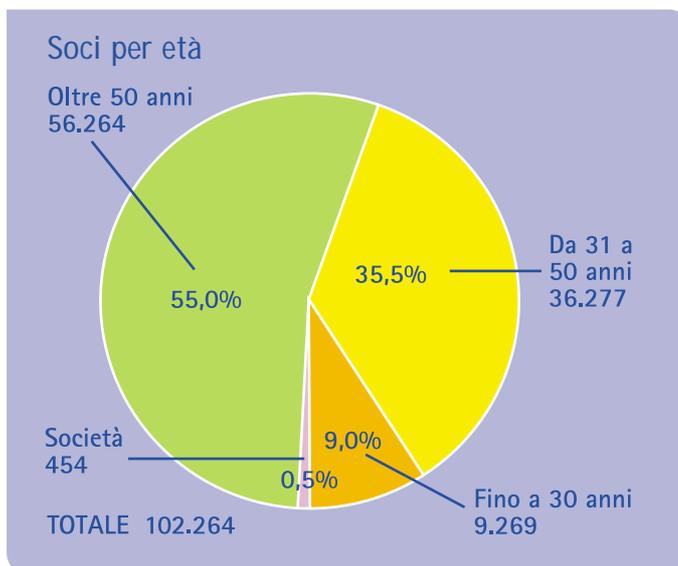
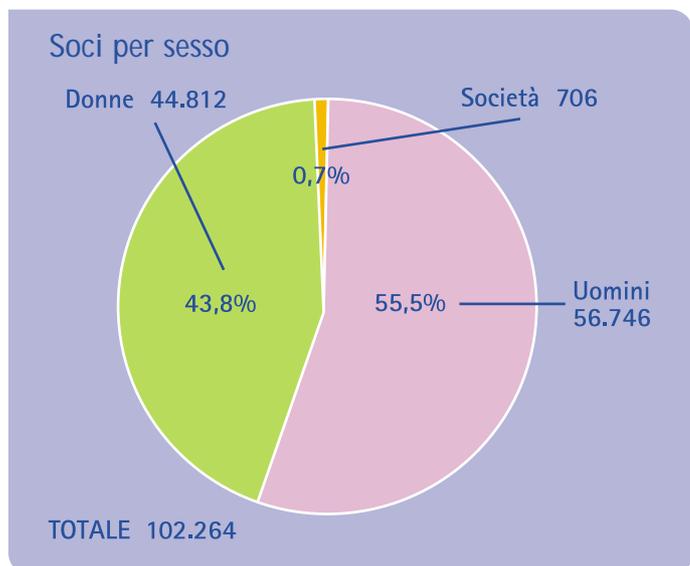
ESTERO: 153

SOCI PER SESSO E PER ETÀ

Per quanto concerne la composizione per tipologia degli azionisti, si evince che le persone fisiche rappresentano oltre il 99% del totale, con una prevalenza degli uomini (55,5%) sulle donne (43,8%). Le società sono presenti con una percentuale dello 0,7%.

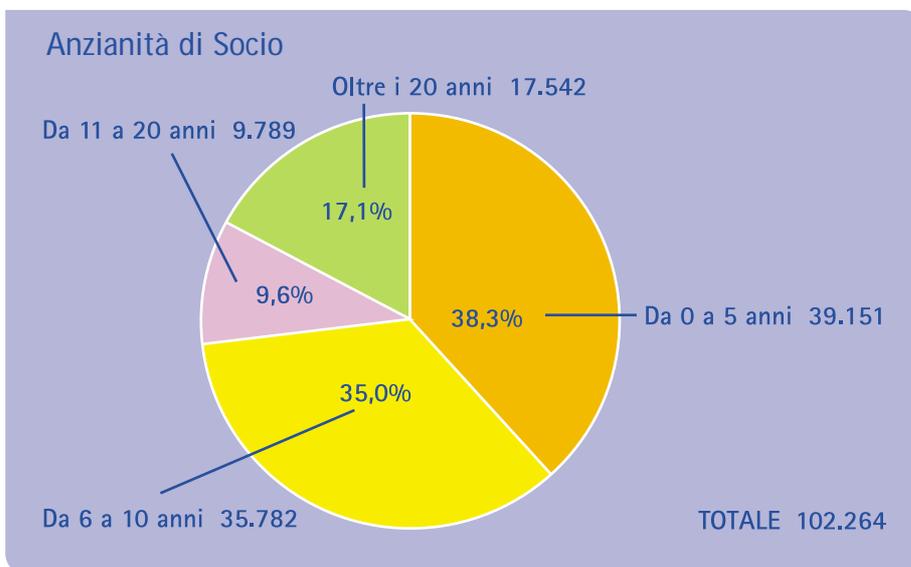
La ripartizione dei Soci per età evidenzia

una concentrazione nella fascia di età superiore ai 50 anni. Rispetto al 2004 aumentano di 544 unità anche i Soci nella fascia di età dai 31 ai 50 anni.



ANZIANITÀ DI SOCIO

La suddivisione della compagine sociale per anzianità evidenzia un buon livello di fidelizzazione dei Soci se si considera il dato che oltre il 60% possiede azioni delle Banche del Gruppo da più di sei anni. La fiducia riposta nella solidità del Gruppo e la soddisfazione per le buone performance dei titoli, sia in termini di dividendi sia di valore crescente dell'azione, sono confermate anche dai dati relativi ai "Soci da oltre 20 anni" che rappresentano il 17,14% del totale.



**I SOCI - COLLABORATORI :
SEMPRE PIU' NUMEROSI**

Il Collaboratore è fisiologicamente coinvolto alla partecipazione della vita dell'azienda, e il suo essere Socio implica

non solo un interesse all'andamento economico dell'investimento azionario ma anche un segno di fiducia verso la propria Banca. Fiducia che va sempre più diffondendosi tra i Collaboratori, se si

pensa che tra questi i titolari di azioni delle Banche del Gruppo sono in forte crescita rispetto al 2003 e al 2004.

SOCI COLLABORATORI	2005	2004	2003
Credito Valtellinese	973	888	875
Credito Artigiano	1.025	463	425
Credito Siciliano	1.005	285	267
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	65	10	4
Bancaperta	140	112	80
Cassa San Giacomo/Mediocreval	14	8	3
Deltas	92	62	55
Stelline	57	32	31
Rileno	94	23	17
Bankadati	127	97	98
Crypto	36	-	-
Ripoval	7	-	-
Totale	*3.635	1.980	1.855

* Siamo in presenza di Soci Collaboratori che sono soci in più di una banca o società del Gruppo, da cui si evince che il numero dei soci collaboratori (3.635) è superiore a quello del numero totale dei dipendenti delle banche e società del Gruppo (3.307 al 31/12/2005).

**I SOCI - CLIENTI:
UNA RELAZIONE VANTAGGIOSA**

Per il Gruppo Credito Valtellinese il Socio - Cliente è da sempre considerato un interlocutore privilegiato al quale offrire, a condizioni di particolare favore, i servizi resi disponibili per la clientela.

Proprio in virtù di tale ruolo, ai Soci è riservato uno sconto sul canone dei conti correnti della linea Armonia. La linea permette di offrire un pacchetto integrato di servizi e prodotti, differenziati in base alle singole esigenze, con la nuova formula "tutto compreso" ad un canone mensile contenuto.

Nel corso del 2005 è proseguito il processo volto allo sviluppo e la ricerca di nuove soluzioni, al fine di fornire al Socio - Cliente un servizio sempre in linea con le aspettative.

In tale ottica, a partire dal 1 gennaio 2006, lo sconto riservato ai Soci sul canone mensile dei conti correnti della linea Armonia è stato elevato dal 25 al 50%, rendendo così ancor più conveniente ed esclusivo il rapporto tra Banca e Socio.

**IL VALORE DEL
POSSESSO AZIONARIO**

La conservazione nel tempo del valore del possesso azionario è uno tra gli scopi principali di coloro che rivestono esclusivamente la qualifica di Socio.



La Borsa di Milano.

Il prezzo medio di mercato del titolo Credito Valtellinese (calcolato come media dei prezzi registrati nell'anno solare 2005 ponderato per i volumi scambiati quotidianamente) è stato pari a 11,13 euro per azione, con un volume medio giornaliero

pari a 190.904 di azioni scambiate. Il prezzo minimo di chiusura è stato 9,37 euro ed è stato registrato il 3 gennaio 2005, mentre il prezzo massimo di chiusura si è attestato a 12,51 euro il giorno 2 giugno 2005.

Alla fine dell'esercizio preso in considerazione il titolo Credito Valtellinese quotava 11,22 euro per azione e la conseguente capitalizzazione di borsa della Capogruppo si attestava a 880,4 milioni di euro. Per quanto riguarda il titolo Credito Artigiano, il prezzo medio di mercato è stato pari a 3,32 euro per azione, con un volume medio giornaliero pari a 77.464 azioni scambiate. Il prezzo minimo giornaliero di chiusura è stato 3,07 euro registrato il 3 maggio 2005, mentre il prezzo massimo di chiusura si è attestato a 3,598 euro il giorno 16 settembre 2005. La capitalizzazione di borsa a fine anno si attestava a 477 milioni di euro.

Andamento titolo Credito Valtellinese alla Borsa di Milano



Raffronto Mibtel / azioni Credito Valtellinese e Credito Artigiano



IL RATING

Principali agenzie di rating garantiscono inoltre sulla solidità e capacità finanziaria del Gruppo Credito Valtellinese. Nel corso del 2005 l'agenzia di Rating Moody's ha comunicato i seguenti giudizi:

MOODY'S INVESTORS SERVICE

Debito a breve termine

Debito a lungo termine

	al 31.12.2005	al 31.12.2005
Credito Valtellinese	P-2	Baa1
Bancaperta	P-2	Baa1

DIVIDENDI

Nell'aprile del 2005 l'Assemblea dei Soci del Credito Valtellinese ha deliberato la distribuzione di un dividendo di 0,40 euro per ciascuna delle 66.010.651 azioni. Nello stesso periodo l'Assemblea dei Soci del Credito Artigiano ha deliberato la distribuzione di un dividendo di 0,1126 euro per ciascuna delle 132.517.760 azioni.

LA COMUNICAZIONE AI SOCI E LA COMUNICAZIONE FINANZIARIA

Al fine di garantire ai Soci una comunicazione puntuale e precisa sono state costituite, già da alcuni anni, due specifiche strutture aziendali, il Servizio Comunicazione Istituzionale, con funzioni informative e comunicative, e il Comparto Soci all'interno del servizio Amministrazione titoli, con il ruolo di gestione del Libro Soci.

I rapporti con la comunità finanziaria - analisti, investitori istituzionali, società di rating - sono attribuiti al Servizio Comunicazione istituzionale il quale, oltre a sovrintendere al corretto assolvimento degli obblighi informativi in capo alle società quotate appartenenti al Gruppo, assicura l'ottenimento di un'adeguata visibilità sui mercati finanziari di riferimento e sui mezzi di comunicazione specializzati

Le principali occasioni di comunicazione sono le presentazioni istituzionali e gli incontri "one to one". Particolare attenzione è altresì riservata alla comunicazione realizzata attraverso il sito Internet www.creval.it con un'apposita sezione dedicata alle informazioni economiche e finanziarie.

Il Consiglio di Amministrazione delle due società quotate (Credito Valtellinese e Credito Artigiano), nel pieno convincimento della necessità di instaurare e mantenere un dialogo continuativo con gli investitori istituzionali e più in gene-

DIVIDENDI 2005	Dividendo unitario (€)	N. azioni	Monte dividendi	Pay out ratio
Credito Valtellinese	0,40	66.010.651	31.387	75%
Credito Artigiano	0,1126	132.517.760	17.657	77%

rale con tutti gli azionisti, attribuisce una particolare attenzione alla comunicazione dei risultati conseguiti e delle strategie aziendali. Tale attività trova piena manifestazione prioritariamente durante le Assemblee dei Soci convocate per l'approvazione dei dati di bilancio.

Inoltre, all'interno della rivista del Gruppo Credito Valtellinese "Pleiadi", distribuita nel 2005 con cadenza quadrimestrale e diffusa in 170.000 copie a numero, è presente la rubrica "Specialsocio" che dedica ampio spazio alle relazioni trimestrali delle Banche del Gruppo e alle Assemblee dei Soci, con approfondimenti sulle vicende più significative della vita della

Banca (alleanze strategiche, aumenti di capitale, emissione di prestiti obbligazionari).

PARTECIPAZIONE DEI SOCI AL GOVERNO DELL'IMPRESA

Il 16 aprile 2005 l'Assemblea dei Soci del Credito Valtellinese si è riunita in sede ordinaria e straordinaria per approvare il bilancio di esercizio 2004 e deliberare all'unanimità un progetto di modifica statutaria.

Sempre in aprile si sono riunite le Assemblee degli Azionisti del Credito Artigiano (in sola sede ordinaria) e del Credito Siciliano.



Un momento dell'Assemblea dei Soci del Credito Valtellinese (Aprile 2005).

I Clienti: serviti fino all'ultimo chilometro

Da sempre il Gruppo si distingue per la particolare attenzione rivolta alle molteplici e mutevoli esigenze del Cliente, alla cui soddisfazione si perviene attraverso una forte specializzazione delle competenze professionali del personale che consente la messa a punto di prodotti e servizi idonei ed innovativi.

Con particolare riguardo al consolidamento del rapporto di fidelizzazione tra Banca e Cliente, il Gruppo si preoccupa di servire quest'ultimo "fino all'ultimo chilometro", favorendone l'operatività quotidiana attraverso una strategia di marcata interazione tra canali tradizionali e virtuali.

Nel rispetto della sua natura di banca territoriale, inoltre, il Gruppo opera costantemente con l'intento di contribuire attivamente alla crescita delle realtà imprenditoriali locali, soprattutto piccole e medie imprese, artigiani, commercianti, professionisti e famiglie. Lo scopo consiste nello sviluppare rapporti di piena ed aperta collaborazione funzionale alla vicendevole conoscenza ed al miglioramento di relazioni che consentano la "creazione di valore" implicita nei progetti.

L'attenzione alla soddisfazione dei bisogni finanziari della clientela è stato, anche per il 2005, il perno dell'intera attività commerciale.

Su questa base è proseguita l'attività di rinnovo della gamma prodotti e degli strumenti di consulenza, il perfezionamento dei processi di pianificazione commerciale ed il presidio attento dell'attività di comunicazione istituzionale e di prodotto. L'attività di sostegno al raggiungimento degli obiettivi commerciali si è sviluppa-

ta tramite campagne supportate da un adeguato sistema incentivante che ha consentito il raggiungimento di risultati di tutto rilievo. Di particolare importanza è stata inoltre la creazione di Reteaperta, un sofisticato modello di rete territoriale formata da consulenti specializzati nello sviluppo e nel mantenimento di strette relazioni con la clientela di elevato standing.

STRUTTURA DINAMICA DELLA CLIENTELA

Il numero totale dei rapporti attivi e passivi intrattenuti dalle banche del Gruppo Credito Valtellinese ha registrato un incremento rispetto all'esercizio 2004. All'interno delle diverse tipologie di rapporto si segnala un aumento del numero di conti correnti, che ha raggiunto, nel 2005, le 372.408 unità.

La distribuzione territoriale dei rapporti evidenzia una forte concentrazione del-



Milano. Filiale di San Fedele del Credito Artigiano.

la Clientela nei territori presidiati dalla rete fisica degli sportelli del Gruppo, soprattutto in Lombardia (524.306 rapporti), Sicilia (341.619), Lazio (36.826), Toscana (13.612) e Veneto (3.046) ove si assiste ad un accelerato sviluppo della Banca dell'Artigianato e dell'Industria ivi operante. L'adozione del modello multicanale ha però favorito l'allargamento della base della clientela anche in regioni in cui non vi sono dipendenze, con numeri significativi in Piemonte (2.250 rapporti) ed in Emilia Romagna (1.085).

BANCA	TOTALE CONTI CORRENTI		TOTALE RAPPORTI*	
	2005	2004	2005	2004
Credito Valtellinese	120.735	118.432	315.969	308.348
Credito Artigiano	123.235	121.876	245.677	236.547
Credito Siciliano	117.414	116.355	330.682	329.017
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	5.912	4.531	12.337	8.596
Cassa San Giacomo/Mediocreval	-	-	-	18.706
Bancaperta	5.112	3.809	6.970	7.629
Creval Banking	-	-	203	-
Totale	372.408	365.003	928.008	908.843

* L'aggregato comprende, oltre ai conti correnti attivi e passivi, i depositi a risparmio, i certificati di deposito, i rapporti di leasing, i rapporti di pegno, il salvo buon fine, gli anticipi, le sovvenzioni, le obbligazioni e i pronti contro termine.

L'INTERMEDIAZIONE CON LA CLIENTELA

I dati, aggregati per provincia, riguardanti la raccolta e gli impieghi, evidenziano una buona presenza del Gruppo soprattutto in Lombardia e Sicilia, a testimonianza del forte radicamento territoriale e della qualità delle relazioni instaurate con le realtà sociali ed economiche locali. Il 75,1% degli impieghi e il 72,6% della raccolta si concentrano infatti in Lombardia, il 17,4% degli impieghi e il 19,4% della raccolta si riferiscono alla Sicilia.

Nelle altre regioni le percentuali sono inferiori per una minor presenza di numero di sportelli: 2,9% di impieghi e 1,3% di raccolta in Toscana; 3,8% di impieghi e 6,3% di raccolta nel Lazio; 0,8% di impieghi e 0,4% di raccolta nel Veneto.

RACCOLTA

Raccolta diretta e raccolta globale

A fine esercizio 2005 la raccolta globale del Gruppo ha raggiunto i 22.076 milioni di euro, +9,6% rispetto a fine dicembre 2004.

La raccolta diretta da clientela si attesta a 10.489 milioni di euro, +8,41% rispetto allo scorso esercizio.

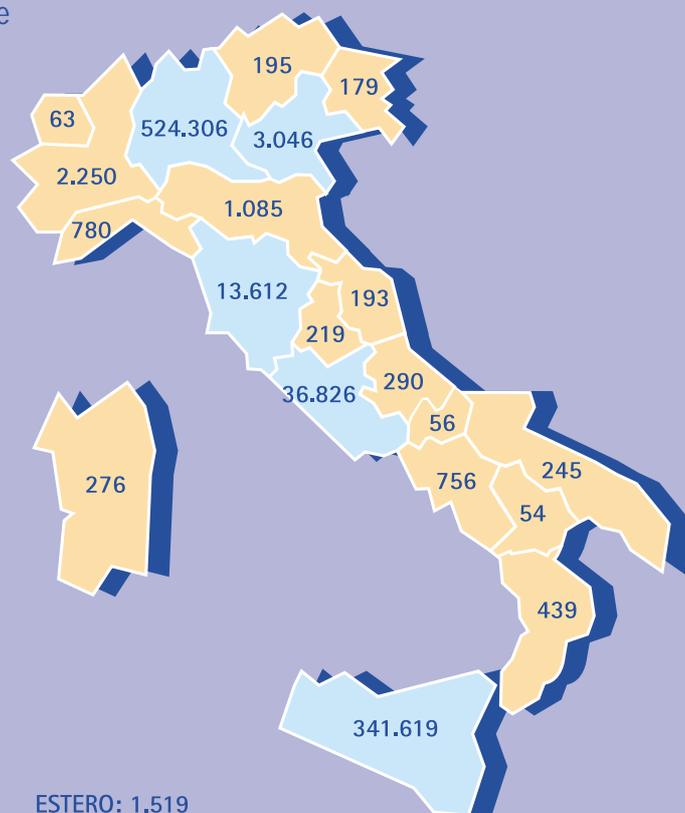
Raccolta Indiretta

Al 31 dicembre 2005 la raccolta indiretta del Gruppo ha raggiunto 11.587 milioni di euro, facendo registrare un incremento del 10,8% rispetto allo scorso esercizio.

Il risparmio gestito, composto da fondi comuni d'investimento e gestioni patrimoniali della clientela, ammonta a 5.911 milioni di euro, +13,5% rispetto a fine dicembre 2004.

Il risparmio amministrato, rappresentato dai valori mobiliari che la clientela affida in deposito alle Banche del Gruppo, ha raggiunto i 5.676 milioni di euro, evidenziando una crescita dell'8,2% rispetto all'analogo aggregato di fine dicembre 2004. Interessante notare che il peso del

Distribuzione Territoriale dei Rapporti



IMPIEGHI E RACCOLTA PER LOCALIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI

	Impieghi	Raccolta
Bergamo	3,0%	0,6%
Brescia	2,6%	2,2%
Caltanissetta	0,9%	1,1%
Catania	8,1%	9,1%
Como	8,7%	4,6%
Enna	0,3%	0,2%
Firenze	2,3%	0,9%
Lecco	7,5%	4,0%
Messina	1,9%	1,7%
Milano	31,3%	28,8%
Palermo	3,5%	5,1%
Pavia	0,1%	0,0%
Pistoia	0,1%	0,0%
Prato	0,5%	0,4%
Ragusa	0,9%	0,4%
Roma	3,8%	6,3%
Siracusa	0,6%	0,8%
Sondrio	16,5%	28,6%
Trapani	1,3%	1,0%
Varese	5,3%	3,8%
Vicenza	0,8%	0,4%

risparmio gestito, rispetto al totale della raccolta indiretta, ha superato il 50%. Il risparmio assicurativo ha raggiunto quota 1.174,4 milioni di euro (+17,49% rispetto allo scorso esercizio).

IMPIEGHI

Gli impieghi verso la Clientela hanno raggiunto, a fine dicembre 2005, i 9.863 milioni di euro, in crescita del 19,6% rispetto a fine 2004. Dalla ripartizione degli impieghi per tipologia di clientela risulta che sono stati destinati ai settori produttivi 7.495,8 milioni di euro, pari al 76% degli impieghi totali.

LA COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

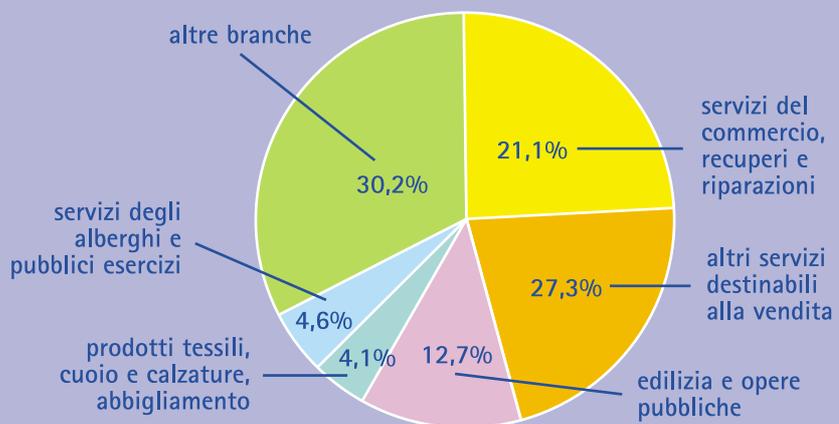
Anche nel 2005 il Gruppo bancario Credito Valtellinese si è fatto promotore di importanti iniziative editoriali e massmediatiche, a testimonianza del ruolo fondamentale che ha assunto, per la Banca, la Comunicazione nei confronti della Clientela.

Le attività promosse dal Gruppo sono

RIPARTIZIONE DEGLI IMPIEGHI PER CATEGORIA DI CLIENTI

(Importi in migliaia di euro)	31/12/2005
Stato ed Enti Pubblici	55.858
Società non finanziarie	6.836.190
Società finanziarie	529.737
Famiglie produttrici	695.799
Altri operatori	1.745.617
Totale	9.863.201

Ripartizione degli impieghi per branche di attività dei settori produttivi



state efficacemente riassunte e trasmesse alla Clientela e ai Soci dalla rivista aziendale "Pleiadi", che ha dedicato ampio spazio alle novità relative a prodotti e servizi, alla rendicontazione delle principali manifestazioni culturali e sportive promosse dal Gruppo, all'approfondimento di specifici temi relativi al mondo dell'economia e della finanza. Spazio inoltre ad interviste a personaggi famosi Clienti delle Banche del Gruppo, a pagine sulle iniziative di promozione del territorio e ad informative ai Soci attraverso la rubrica Specialsocio.

La necessità di diffondere in modo efficace alla clientela effettiva e potenziale l'identità e l'immagine del Gruppo ha condotto, nel primo seme-

stre dell'anno, all'ideazione e realizzazione di nuovi spot di prodotto (dedicati in particolare a Linea Conto Armonia, Famiglia Sicura, nuova Linea Mutui e Linea Cart@perta) programmati su diversi mezzi audiovisivi locali.

Nell'ultima parte dell'anno, è stato riproposto sulle televisioni nazionali lo spot istituzionale "Opera Prima", andato in onda per la prima volta il 24 dicembre 2004 sulle reti Mediaset.

Al bilancio sociale, giunto nel 2005 alla decima edizione, è stato prioritariamente affidato l'obiettivo di comunicare in modo diretto e trasparente i principi ed i valori a cui si ispira il Gruppo nella sua attività di impresa.

Si ricorda, infine, che il Credito Valtellinese, nell'ambito dell'attività di marke-

ting e di sostegno alle iniziative collegate al proprio territorio, ha deciso di partecipare ad una cordata di soggetti pubblici e privati che sostiene il marchio "Valtellina" e che ha scelto il campione di Livigno Giorgio Rocca per veicolare l'immagine turistica della provincia di Sondrio.

I PRODOTTI

Con la presentazione della Nuova Linea Mutui, il Gruppo Credito Valtellinese ha compiuto un ulteriore passo nel percorso finalizzato a soddisfare i bisogni, sempre più ampi e differenziati, della Clientela. I prodotti che compongono la nuova gamma di mutui offerti alle famiglie sono infatti stati pensati per rispondere alle esigenze di chi si appresta ad acquistare casa offrendo, tra gli altri vantaggi, la possibilità di pagare rate più leggere durante i primi anni del finanziamento, così da poter affrontare più serenamente le spese accessorie che l'acquisto di una casa comporta. Caratteristiche comuni ai nuovi mutui sono la semplicità, la flessibilità, la trasparenza e la possibilità di ottenere un finanziamento con durata massima estendibile fino a venti anni, in modo che il Cliente possa costruirsi un finanziamento su misura. Inoltre, per garantire una completa tranquillità e sicurezza a chi si appresta a compiere un investimento così importante, il Gruppo, in collaborazione con principali partner assicurativi, propone soluzioni personalizzate in grado di soddisfare le esigenze di protezione, oltre che dell'abitazione, di valori importanti quali la stabilità economica della famiglia.

Sul fronte degli investimenti, il 2005 ha visto lo sviluppo ed il lancio di una nuova polizza unit-linked caratterizzata dalla flessibilità e dall'accessibilità: Private Unit, infatti, apre la possibilità di beneficiare dell'esclusività delle Gestioni di Pri-

vate Banking del Gruppo anche a partire da importi ridotti. Permette inoltre di ripartire liberamente il proprio capitale sulle diverse linee di investimento in base ai propri obiettivi, consentendo di modificarne il mix successivamente al variare delle proprie esigenze.

Al fine di risolvere, gratuitamente, le difficoltà burocratiche collegate al cambio di Istituto di credito, per i nuovi clienti il Gruppo ha introdotto il servizio CambioBanca, abbinato alla nuova linea di conti correnti Armonia che consentono di scegliere il profilo più consono alle diverse tipologie di clientela di riferimento. Nel comparto delle carte di pagamento, cart@perta è stata arricchita di innovative opzioni che ne hanno ulteriormente accentuato la flessibilità, quali la possibilità di ricarica periodica automatica, che consente di avere sempre a disposizione sulla carta un saldo in linea con il proprio budget di spesa.

Nell'ambito dei prodotti rivolti alle imprese, la tradizionale attenzione del Gruppo per lo sviluppo del tessuto economico delle zone in cui opera, si è espressa nella continua ricerca di sinergie tra gli strumenti di finanziamento ordinari ed agevolati. In tale ottica, è stata siglata con la Banca Europea per gli Investimenti una convenzione che consentirà al Gruppo di ottenere una linea di fido di 70 milioni di euro da destinare al finanziamento di progetti promossi dalle PMI.

Il ruolo svolto dal Gruppo nello sviluppo delle economie locali è stato supportato anche dalla formalizzazione di nuove convenzioni con importanti associazioni di categoria e consorzi di garanzia fidi, stipulate al fine di supportare la crescita dei comparti pro-



duttivi coinvolti nelle regioni ove il Gruppo è presente.

Per la trattazione di nuovi e innovativi servizi quali cambi on line, banc@perta mobile e servizio avvisami rimandiamo al paragrafo sui Canali Innovativi.





Cart@perta Gold.

- Polizze vita: produzione lorda di 186 mln pari al 103% del budget;
- Polizze danni: 29.963 polizze pari al 99% del budget.

"PATTICHIARI" CON I CLIENTI

L'iniziativa PattiChiari, avviata dall'Associazione Bancaria Italiana nel 2002 nelle aree del credito, risparmio e servizi, si è posta l'obiettivo di offrire alla clientela un servizio caratterizzato in misura crescente da trasparenza, comprensibilità e comparabilità dell'offerta. Il primo protocollo FARO (Funzionamento Bancomat Rilevato Online) è entrato nella fase operativa nel mese di ottobre 2003 e l'ottavo (tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno) nel marzo 2004.

Il Gruppo Credito Valtellinese, sensibile al tema del miglioramento del sistema dei rapporti tra banca e società nelle sue diverse componenti (consumatori, imprese, opinion leader, mezzi d'informazione), ha sostenuto con convinzione l'iniziativa dal principio partecipando al gruppo dei promotori.

Il Gruppo Credito Valtellinese, sensibile al tema del miglioramento del sistema dei rapporti tra banca e società nelle sue diverse componenti (consumatori, imprese, opinion leader, mezzi d'informazione), ha sostenuto con convinzione l'iniziativa dal principio partecipando al gruppo dei promotori.



Milano, 14 ottobre 2005. Cecchi Paone e il DG del Creval Miro Fiordi al convegno su "PattiChiari".



Tutte ed otto le iniziative sono state pubblicizzate nelle filiali operative sul territorio e sul sito Inter-

net del Gruppo, con precisi rimandi al portale ufficiale PattiChiari. Il 15 settembre 2004 il Credito Valtellinese, il Credito Artigiano, il Credito Siciliano, la Banca dell'Artigianato e dell'Industria e Banca-perta hanno ottenuto la certificazione degli otto protocolli (quattro per Banca-perta per le attività che le sono proprie) rilasciata dal CISQCERT di Milano.

Nel corso del 2005 è stato inoltre posto in cantiere il 9° protocollo "informativa allo sportello nelle operazioni di acquisto di strumenti finanziari da parte degli investitori". L'attivazione presso il pubblico è prevista nel primo semestre 2006 con l'intento di accrescere la consapevolezza nelle scelte di investimento, con strumenti semplici di interazione che aiutino il cliente ad identificare corretti obiettivi di investimento, verificarne nel tempo la coerenza con le proprie esigenze economico-finanziarie ed a supportarlo nelle operazioni di acquisto.

RECLAMI CLIENTI

Tutte le banche del Gruppo hanno sottoscritto il "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman Giurì bancario" promosso dall'Associazione Bancaria Italiana, orientato al miglioramento del livello di tutela della clientela nei rapporti intrattenuti con gli istituti di credito. Al Servizio Qualità di Deltas è stato assegnato il compito di costituire il punto di riferimento per le problematiche emerse.

LA PROGRAMMAZIONE COMMERCIALE E LE CAMPAGNE

Il 2005 ha visto il rilascio del nuovo processo di pianificazione dei ricavi di Gruppo che ha contribuito a realizzare una migliore programmazione delle attività commerciali nel corso dell'intero anno. Il processo ha visto la convergenza tra le ipotesi di budget della Direzione Generale, sviluppate su dati previsionali di sistema e quelle rivenienti dai processi di pianificazione delle singole Banche/Zone predisposte in base alle potenzialità locali. I positivi obiettivi raggiunti a fine anno sono la dimostrazione della bontà del processo seguito.

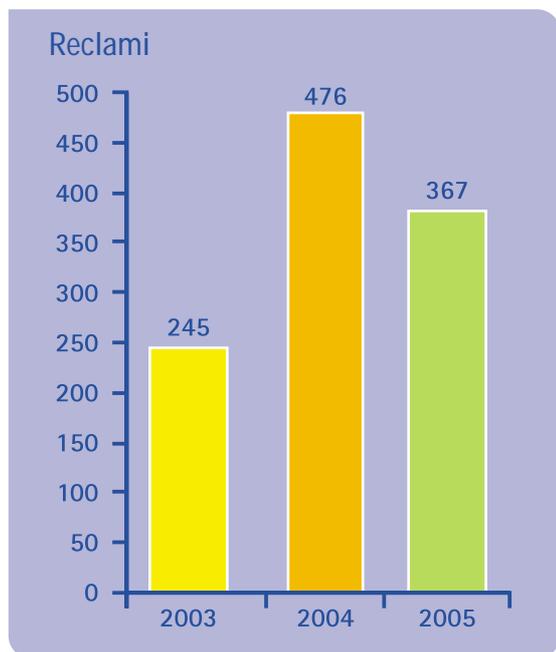
Fondamentale è risultata inoltre l'attività di coordinamento svolta per il tramite del comitato commerciale (composto dalle Direzioni commerciali delle banche territoriali e coordinato dalla Direzione marketing di Gruppo) che, attraverso riunioni mensili, è diventato il punto di discussione e soluzione di tutte le tematiche commerciali del Gruppo.

Infine, il raggiungimento degli obiettivi commerciali è stato assicurato dalle ormai consuete campagne commerciali incentivate e coordinate.

I risultati raggiunti sono di tutto rilievo:
Campagne 1° semestre:

- Gestioni patrimoniali: raccolta netta 294 mln pari al 164% dell'obiettivo;
- Nuovi conti correnti: 115.752 punti pari al 111% dell'obiettivo;

Campagne 2° semestre:



Il "picco" riscontrato nell'esercizio 2004, riconducibile all'aumento dei reclami relativi all'area finanza (pari a 232 sul totale di 476) e legato alle particolari vicende di default Argentina, Cirio e Parmalat, ha subito nel corso del 2005 una significativa flessione (n. 161 sul totale di 367).

RADAR

L'applicazione Radar (acronimo di Rilevazione automatica delle anomalie ricorrenti), attiva dal 1994, raccoglie sistematicamente le segnalazioni degli operatori e della clientela finalizzate al miglioramento di processi, prodotti e servizi. Realizzata in ambiente web e disponibile nella Intranet del Gruppo, l'applicazione raggiunge tutte le società con grande flessibilità, immediatezza e semplicità d'uso.

Nell'anno 2005 sono pervenute n. 512 segnalazioni. Negli anni antecedenti:

- 2004: n. 491 segnalazioni
 - 2003: n. 320 segnalazioni
 - 2002: n. 215 segnalazioni
- che hanno riguardato:
- Personale (risorse assegnate, formazio-

ne, ferie, lavoro straordinario): n. 9

- Normativa (fiscale, circolari, ordini di servizio, regolamenti, nuove procedure): n. 51

- Strumenti (hardware, software, procedure, reti telematiche): n. 444

- Ambiente (immobili, impianti, arredi, manutenzioni, sicurezza, trasporto dei valori, servizio posta): n. 8

Le segnalazioni ed i suggerimenti pervenuti hanno consentito la risoluzione di numerosi inconvenienti ed il miglioramento degli assetti procedurali. A cinque collaboratori è stato assegnato un particolare riconoscimento per il contributo apportato con le proprie segnalazioni.

TUTELA DELLA PRIVACY

Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano. Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 intitolato "Codice in materia di protezione dei dati personali" disciplina il trattamento dei dati personali con l'obiettivo di assicurare che esso si svolga:

- nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dei cittadini;
- nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per l'adempimento degli obblighi da parte delle figure coinvolte nel trattamento dei dati.

Il Gruppo Credito Valtellinese ha riservato particolare attenzione allo studio ed alla scrupolosa applicazione della normativa richiamata. Nell'esercizio 2005 le competenti funzioni hanno assicurato le verifiche e gli interventi occorrenti per uniformarsi alle regole di base introdotte ed a quelle previste dalla copiosa normativa secondaria. Ciascuna società del Gruppo ha curato le necessarie notifiche al Garante ed ha approvato l'aggiornamento del Documento Programmatico per la Sicurezza nei termini previsti. Sono state ulteriormente verificate ed implementate le procedure di "disaster recovery", con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi di perdita o danneggiamento dei dati in presenza di black out e di altri eventi disastrosi. Particolare attenzione è stata riservata alla progettazione e realizzazione degli spazi all'interno delle Filiali per assicurare ai clienti la necessaria riservatezza nei colloqui con i collaboratori preposti. Ha continuato, inoltre, la propria attività il Gruppo di Progetto appositamente costituito per l'attento presidio di ogni ambito regolamentare e di tutela.



Gli spazi nelle filiali assicurano la necessaria riservatezza nei colloqui.

I CANALI INNOVATIVI: LA BANCA CORRE SU INTERNET



L'accresciuta disponibilità dell'accesso a Internet (anche grazie all'ampia diffusione delle connessioni veloci), sia da casa sia dal posto di lavoro, si riverbera nell'u-

tilizzo sempre più frequente dei servizi bancari via Internet da parte degli utenti.

Le banche del Gruppo Credito Valtellinese, che hanno "esplorato" dalla prima ora questo nuovo canale, hanno registrato non solo l'intensificazione dell'utilizzo dei servizi da parte degli utenti, ma anche l'acquisizione di un considerevole numero di questi ultimi come confermato sia dai dati di seguito esposti sia dall'apertura di nuovi canali, come quello "mobile".

Emerge, per la sua rilevanza, il dato relativo al servizio banc@perta (l'Internet Banking del Gruppo Creval) che ha superato a fine 2005 i 219.000 utenti (+18% rispetto all'anno precedente). Anche sul fronte dell'operatività si registrano dei valori molto significativi, sia in termini di inquiry che di disposizioni, con degli ottimi tassi di crescita.

Le transazioni effettuate sul canale elettronico nell'anno sono aumentate del

39% con un incremento di valore del 32%. In particolare, si confermano la rilevanza dei bonifici e delle presentazioni di portafoglio e, con riferimento al numero di disposizioni, le ricariche telefoniche e le deleghe F24 (modulo per il versamento delle imposte all'Agenzia delle Entrate). Ottima l'operatività su Internet delle carte prepagate che registra una crescita delle ricariche del 74% per numero e dell'83% per importo. Intenso anche l'utilizzo dei servizi Internet a fini informativi, con circa 11,6 milioni di richieste della clientela (+18%), tra le quali segnaliamo le letture delle comunicazioni alla clientela e dei movimenti delle carte di credito. Elevata la crescita dell'operatività nel Trading su titoli (+70%). Significativa è anche l'attività degli Enti pubblici; infatti, sul canale elettronico sono attivi 116 Enti che hanno registrato un ottimo incremento della loro operatività via Internet, con un aumento del 43% di documenti presentati e del 58% nel controvalore.

SERVIZIO BANC@PERTA - ANNO 2005

	VALORE	CRESCITA SUL 2004
Utenti	219.115	18%
Inquiry	11.599.005	18%
Disposizioni Numero	2.423.199	39%
Disposizioni Importi	6.116.000.000	32%

Nel corso dell'anno la linea banc@perta ha arricchito la gamma delle funzionalità offerte sul canale Internet. Sono state rese disponibili alla clientela numerose funzioni tra le quali si segnalano il pagamento canone TV (che consente al cliente di pagare il canone radio-televisivo mediante l'addebito sul proprio conto corrente), la possibilità di ricarica per il gestore di telefonia mobile H3G e la funzione di bonifico estero che consente di eseguire pagamenti sull'estero in modo comodo e veloce. Per quanto concerne i

servizi già attivi è stata realizzata la nuova versione del Trading On-Line che offre, tra l'altro, un maggiore accesso agli strumenti finanziari e una più ampia ricchezza funzionale nei parametri delle disposizioni. Nel secondo semestre 2005 sono state rese disponibili nell'Area Assicurazioni la funzione dispositiva, per sottoscrivere le polizze vita direttamente on line, e la funzione consultativa, che permette di monitorare la propria situazione assicurativa. Da segnalare anche il nuovo servizio Cambi on Line, grazie al quale il Gruppo

Credito Valtellinese è ora in grado di fornire ai propri clienti la possibilità di negoziare operazioni sul mercato dei cambi attraverso il canale web, offrendo in tempo reale funzioni informative (quotazioni) e dispositive (compravendita).

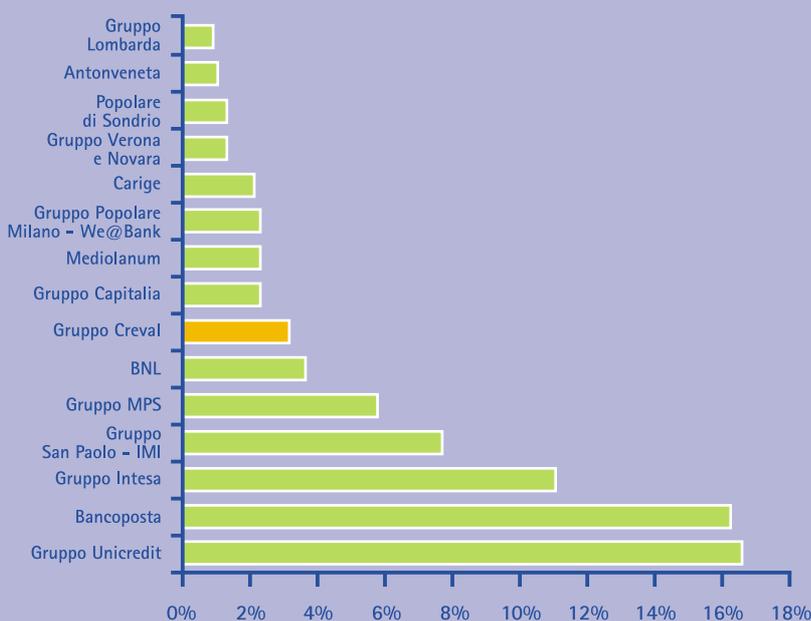
Nel mese di novembre è stato rilasciato il servizio banc@perta mobile, grazie al quale la clientela ha la possibilità di consultare e gestire i propri conti correnti, cart@perta e gli investimenti direttamente dal cellulare o dal palmare. Si tratta di una importante novità in quanto vie-

ne abilitato un nuovo canale di accesso che, per le caratteristiche del nuovo mezzo, amplifica il valore del servizio al Cliente che può ora lavorare con la propria banca in ogni situazione della vita quotidiana, nella massima libertà e comodità.

In chiusura d'anno è stato attivato il servizio "Avisami" che introduce una nuova modalità di comunicazione con la clientela; attraverso lo strumento elettronico dell'SMS, le comunicazioni tra banca e Cliente avranno così la tempestività ade-

guata alla natura dei servizi telematici. Numerose innovazioni hanno poi interessato i temi della trasparenza e della privacy, al fine dell'adeguamento agli obblighi imposti dalla nuova normativa in materia di tutela dei dati personali.

Operatività bancaria dispositiva internet 1° Sem. 2005 - Retail e Small Business



INDAGINE KPMG

Il Gruppo Credito Valtellinese 7° in Italia nell'Internet Banking

Nell'ultimo rapporto sulla finanza on line realizzato da KPMG, il Gruppo Credito Valtellinese è risultato 7° nella classifica italiana per l'utilizzo dell'Internet Banking, con una quota di mercato del 3,1%, preceduto solo da alcuni grandi gruppi bancari e dalle Poste.

Il risultato conferma il successo della strategia di sviluppo dei servizi internet utilizzati ormai da oltre 200.000 Clienti del Gruppo.

La clientela ospitata all'interno del portale di e-commerce @pertacity ha raggiunto a fine 2005 il numero di 1.340 siti (+19%) tra aziende ed enti, 212 dei quali vendono on-line (+39%). La sezione non-profit ospita 177 siti (+7%).

Nel corso dell'anno il portale è stato oggetto di un ulteriore ampliamento in termini di contenuti e servizi presenti nonché di iniziative commerciali e di marketing. A tale rafforzamento si è accompagnata l'espansione della base di clientela inserita.

Tra le attività di sviluppo di @pertacity si segnalano:

- rilascio del nuovo servizio Coupons, creato per dare visibilità agli esercenti mediante incentivi all'acquisto rappre-

sentati da buoni sconto fruibili presso i "punti vendita" tradizionali (negozi fisici);

- organizzazione di una prima serie di incontri con gruppi di esercenti, destinati ad essere replicati nel corso del 2006, finalizzati all'informazione e al coinvolgimento di aziende ed enti, al fine di promuovere il portale e i suoi servizi commerciali tra la clientela attuale e potenziale.

L'aspetto peculiare del portale costituito dall'elemento della qualità, che vuole rappresentare un anello di fiducia tra esercenti e acquirenti, ha come sempre occupato il centro dell'attenzione in chi gestisce e sviluppa il servizio ed è stato attestato anche dalla conferma della certifi-

cazione internazionale secondo la specifica QWEB.

A completamento, si ritiene significativo riportare il dato delle visite ai portali del Gruppo www.creval.it e www.apertacity.com, con una media mensile di oltre 165.000 visitatori unici (+46%) e un totale di quasi 95 milioni di pagine annue visualizzate. Il dato è certificato da Nielsen//Netratings, azienda che fornisce servizi di misurazione dei servizi web a livello internazionale.

CALL CENTER

Per garantire la bidirezionalità della comunicazione nei confronti del Cliente, la Banca mette a disposizione una serie di strumenti che consentono un accesso

immediato ad informazioni e rappresentano un canale privilegiato per segnalazioni e richieste di varia natura: il call center, un servizio gratuito di assistenza telefonica alla clientela; un indirizzo e-mail dedicato all'operatività on line ed agli altri servizi del Gruppo.

Per quanto concerne il canale telefonico, nel 2005 sono state registrate 32.026 chiamate gestite sia da un servizio interno sia da un call center esternalizzato.

Le richieste pervenute nel 2005 tramite il canale e-mail, da Clienti o da altri utenti, sono state 4.217. Le tipologie di segnalazione sono state riepilogate nel grafico a fianco.

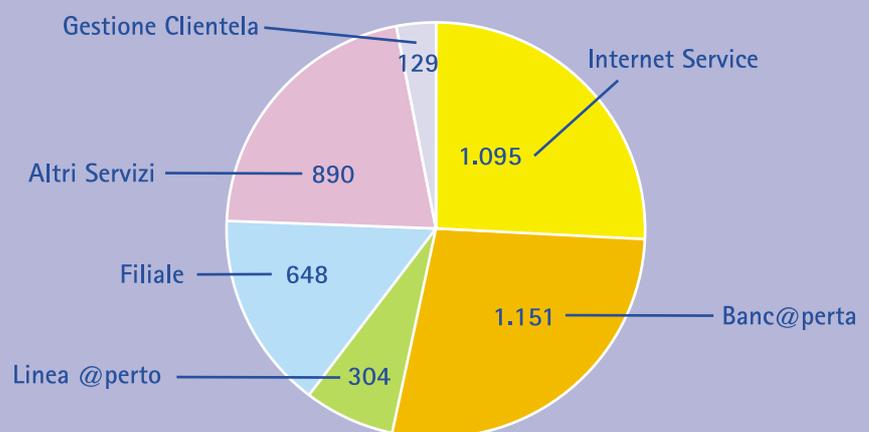
Grazie alle segnalazioni della clientela, che hanno rappresentato un importante momento di collaborazione, la Banca ha recepito istanze e suggerimenti per un continuo miglioramento dei servizi prestatati e per il soddisfacimento delle esigenze più avvertite.

In seguito al costante monitoraggio del livello di servizio, alla formazione ed al presidio continuo, sono stati apportati tangibili miglioramenti che hanno permesso una risoluzione al primo livello di 28.249 problematiche, mentre soltanto

I NUMERI DEL CALL CENTER

	2005
Telefonate gestite	32.026
E-mail gestite	4.217
Livello di efficienza:	
Numero chiamate prese/chiamate entranti	88%

Richieste pervenute tramite e-mail

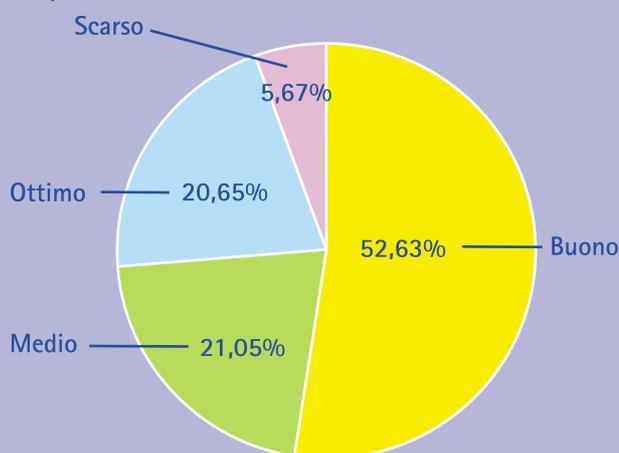


801 sono state inoltrate al secondo livello. L'indagine di customer satisfaction, effettuata nella seconda metà del 2005, ha

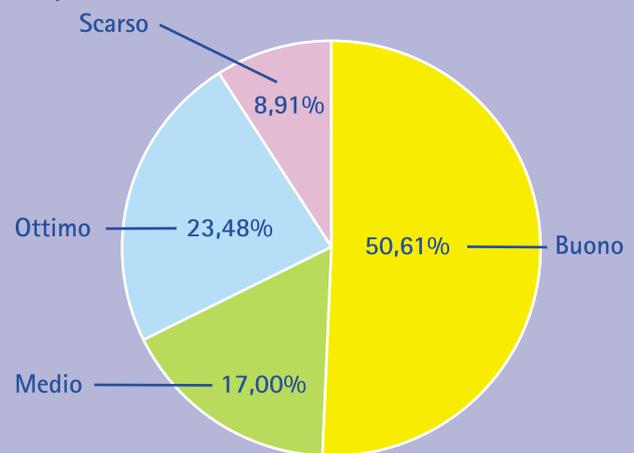
confermato l'elevato grado di soddisfazione della clientela per il servizio di Call Center.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2005

Risposte sul livello di servizio



Risposte sull'assistenza fornita



I rapporti con i media

MEDIA RELATIONS

Il Gruppo, attraverso il Servizio Stampa, ha intrattenuto anche nel 2005 relazioni continuative con i media (giornali, radio, TV) sia locali sia nazionali.

Il comunicato stampa - strumento principe della comunicazione - è abitualmente indirizzato attraverso mail personalizzate a nominativi selezionati di volta in volta a seconda del tipo di comunicazione che si intende promuovere.

Oltre ai comunicati istituzionali emessi in occasione dell'approvazione dei risultati delle società del Gruppo altre comunicazioni hanno riguardato progetti di tipo organizzativo e commerciale, informazioni su attività della banca, lancio di nuovi prodotti. Inoltre sono state fornite molteplici comunicazioni relative alle iniziative di carattere culturale e sociale promosse dalla Fondazione Credito Valtellinese, attiva in questi ambiti.

Tutti i comunicati diramati sono altresì disponibili in tempo reale sul sito internet di Gruppo in modo che tutti gli utenti possano fruire di una comunicazione precisa e puntuale.

Il Servizio Stampa ha altresì curato la promozione dell'immagine del Gruppo pianificando alcune interviste ad hoc con i massimi esponenti aziendali. Questi contatti mirati hanno consentito di illustrare a trecentosessanta gradi le attività della Banca, sottolineando di volta in volta i risultati raggiunti nel corso dell'esercizio e rimarcando in tutte le occasioni l'attenzione che il Gruppo, di matrice popolare, ha per i territori di appartenenza.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati, con buoni risultati, anche alcuni incontri con la comunità giornalistica in occasione di eventi specifici. I riscontri sulla stampa vengono monitorati quotidianamente attraverso un servizio di rassegna stampa reso disponibile a tutti i



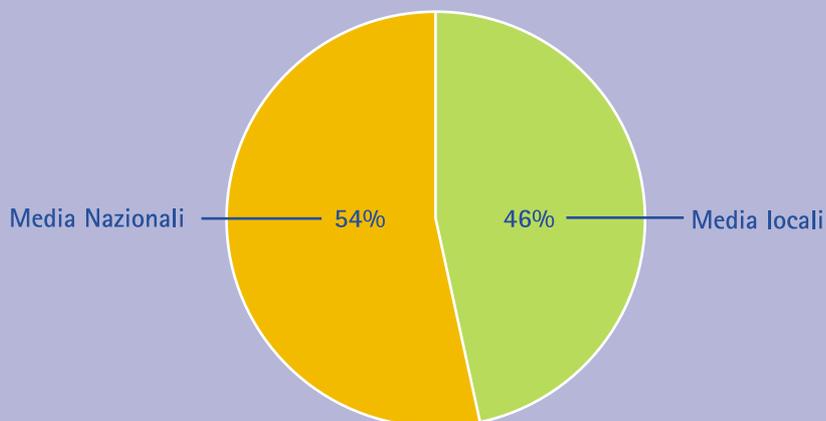
Le riprese dello spot istituzionale del Gruppo Credito Valtellinese.

dipendenti nella intranet aziendale. Attraverso l'analisi degli articoli inseriti nella rassegna è tangibile ed immediata la percezione che il mondo dei media ha nei confronti del Gruppo.

Tramite il Servizio Stampa il Gruppo per-

segue dunque l'obiettivo di instaurare e mantenere relazioni sempre più efficaci con i media, così da veicolare con sempre maggiore enfasi l'impegno costante volto alla massima soddisfazione della clientela.

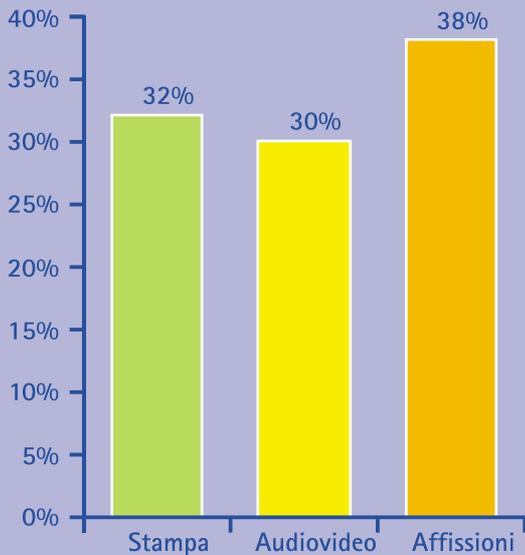
Investimenti pubblicitari



INVESTIMENTI PUBBLICITARI

Il dialogo con le comunità, finalizzato a informare sia sulle caratteristiche dell'offerta sia sui valori fondativi del Grup-

Investimenti pubblicitari sui media locali



po bancario Credito Valtellinese, è sviluppato anche attraverso una serie di investimenti pubblicitari sui media locali e nazionali.

L'investimento globale in questo tipo di comunicazione nel 2005 ha raggiunto la quota di 2 milioni di euro, ripartito quasi equamente tra media locali e nazionali. In particolare l'investimento di oltre 900.000 euro sui media locali ha privilegiato l'utilizzo dello strumento affissione (38%). Con tale mezzo il Gruppo è presente in aeroporti, stazioni, sottopassi ferroviari e nei luoghi ove è tangibile la possibilità di vantare flussi di utenza favorevoli ad attestare il valore della propria attività.

Si consolida il rapporto con la stampa locale (32% degli investimenti pubblicitari) sempre attenta a riprendere i caratteri dinamici del Gruppo. Rispetto agli anni precedenti, si sviluppa l'esigenza di

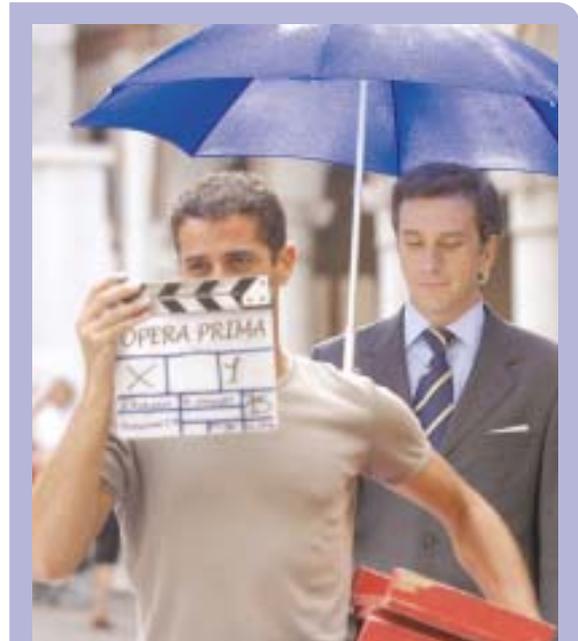
comunicare attraverso mezzi audiovisivi anche evoluti, come il Videometro, e in particolare, la televisione. Qui il Gruppo ha

privilegiato passaggi pubblicitari di spot di prodotto nel corso di telegiornali o in altre trasmissioni di informazione di tipo finanziario. Nel 2005 il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha inoltre riproposto la fortunata campagna televisiva istituzionale volta a proporre i

propri "Valori in Corso": consiglio, sviluppo e sostegno alle comunità dove le Banche operano territorialmen-

te.

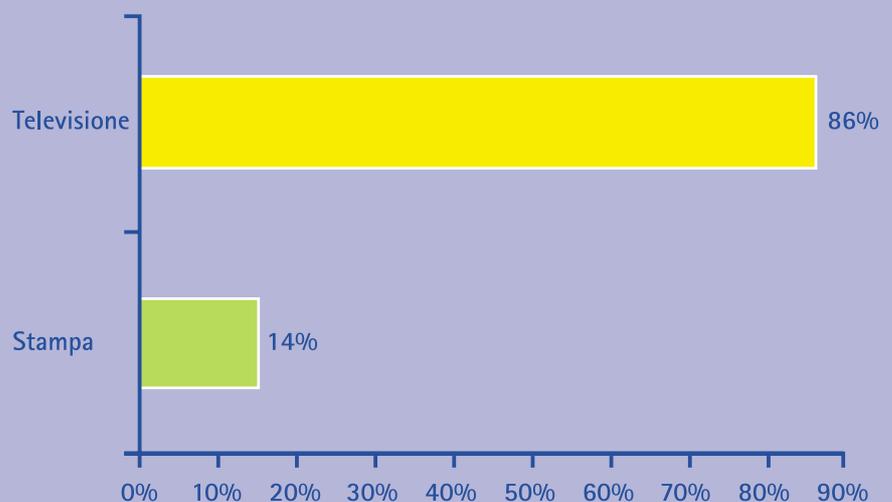
Il piano media della campagna istituzionale ha privilegiato l'uso delle emittenti nazionali e satellitari, in grado di diffondere il messaggio alla totalità della



Le riprese dello spot istituzionale.

popolazione italiana, che ha consentito di raggiungere la notevole cifra di oltre 270.000.000 contatti certificati. Residuale, ma di oltre 290.000 euro, l'investimento sulle testate quotidiane e periodiche utilizzate sia a sostegno delle varie campagne di prodotto e istituzionale sia per la comunicazione finanziaria delle Banche.

Investimenti pubblicitari sui media nazionali



Le Risorse Umane

Il Gruppo Credito Valtellinese conferma la particolare attenzione dedicata allo sviluppo ed alla gestione delle proprie Risorse Umane, postulando che l'investimento, consapevole e mirato, sul capitale umano - inteso e sviluppato nella sua interezza dai neo assunti ai manager senior - costituisca l'elemento

sfide, le esigenze e le competenze future.

Dinamismo e innovazione, responsabilità ed etica, efficienza e cultura dell'eccellenza sono, come previsto dal vigente Piano strategico, competenze distintive attuali e future del Gruppo. Queste ultime trovano una concretizzazione nella

Partendo dall'assunto che il perseguimento degli obiettivi di Gruppo non può essere in contrasto con la soddisfazione delle "vocazioni" di ogni singola Persona, soddisfazione individuale e risultati aziendali vengono quindi ricercati attraverso un'azione combinata ed organica di tutte le leve aziendali a disposizione. Un buon sistema di relazioni sindacali, la trasparenza e informatizzazione dei processi, una "in-formazione" motivante, sistemi incentivanti e premianti che riconoscano in modo trasparente meriti ed impegno e uno stile lavorativo impostato su condivisione e partecipazione rendono la Persona - Risorsa Umana del Gruppo - il centro e il motore della creatività, dell'innovazione e della prosecuzione sulla strada in cui i "Valori in corso" sono il sentire e vivere comune di tutti i Dipendenti.



Dipendenti al lavoro.

imprescindibile per perseguire l'eccellenza.

Il sempre crescente valore attribuito alle Risorse Umane si concretizza in attività di selezione, formazione, sviluppo, valutazione e compensation in cui la gestione delle stesse è fortemente impegnata a garantire da un lato un elevato standard di qualità nelle prestazioni attuali ma soprattutto per costituire ed alimentare un asset in grado di fronteggiare le

capacità di ascolto e di attenzione ai bisogni reali che consentono di mantenere immutato il profondo radicamento con il territorio. Questo principio di "aderenza territoriale" non è solamente un elemento indispensabile ma costituisce il vero vantaggio competitivo anche nell'ambito delle Risorse Umane diventando la metodologia per reclutare "talenti" sul mercato e per impostare politiche di gestione e di crescita.

LA POLITICA DELLE ASSUNZIONI

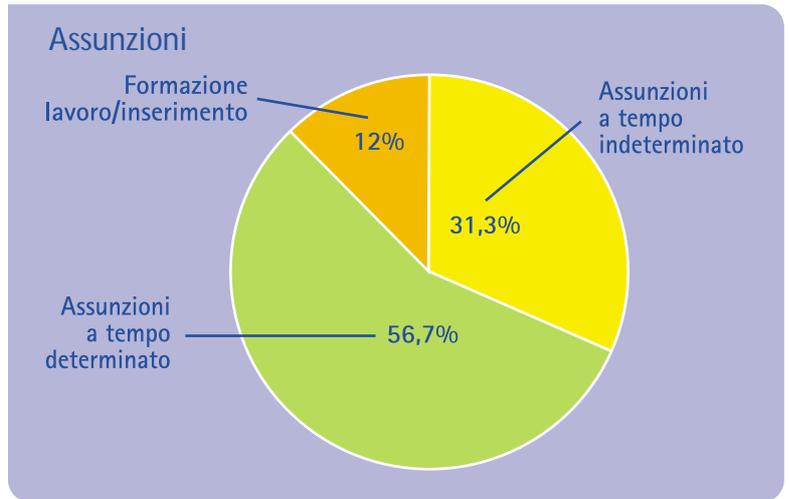
Nel 2005, l'attività di reclutamento e valutazione ha coinvolto 1.327 persone suddivise tra 256 "professional" e 1.071 alla prima esperienza lavorativa. Il numero di curricula pervenuti è stato di oltre 11.500. L'attività di selezione ha portato all'assunzione, all'interno delle società del Gruppo, di 250 persone: il 70,8% (177 risorse) alla prima esperienza di lavoro e il 29,2% (73 risorse) con una professionalità già formata. Relativamente alla tipologia contrattuale delle Risorse assunte nel 2005, a fine anno i dati dichiarano che il 31,3% degli assunti ha un contratto a tempo inde-

ATTIVITÀ DI SELEZIONE: I NUMERI	2005	2004	2003
Numero di Curricula	11.500	12.445	11.105
Numero di Colloqui	1.327	1.109	490
Totale Assunzioni	250	209	174

FLUSSI DI ENTRATA/USCITA

Entrate	
- Assunzioni	250
- Altri ingressi*	37
Uscite	
- Cessazioni	100
- Licenziamenti	1
Totale	+186

* Ingresso di Crypto e Creval Banking nel perimetro di Gruppo.



terminato, il 56,7 % possiede un contratto a tempo determinato e il restante 12% è costituito da contratti di inserimento.

FLUSSI DI ENTRATA ED USCITA DEI COLLABORATORI

Gli ingressi complessivi ammontano a 287 Risorse, le uscite complessive per pensionamento o dimissioni sono pari a 101, di cui 1 per licenziamento.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Nel corso del 2005 i Dipendenti del Gruppo Credito Valtellinese sono cresciuti del 5,9%, attraverso l'assunzione di nuove Risorse.

Dall'analisi dei dati relativi alla composizione degli organici emergono alcune caratteristiche:

- la crescente incidenza del personale femminile (passata dal 26,1% del 2004 al 27,3% del 2005);

- la giovane età anagrafica delle Risorse determinata dall'aumento dell'incidenza percentuale dei Collaboratori con un'età inferiore a 40 anni. Nel 2005 pari a 51,1% contro il 50,3% del 2004. La fascia di età più numerosa

risulta quella tra i 31 e i 40 anni (31,9% rispetto al totale);

- l'anzianità di servizio relativamente bassa (oltre il 40% dei dipendenti lavora all'interno del Gruppo da meno di 10 anni).



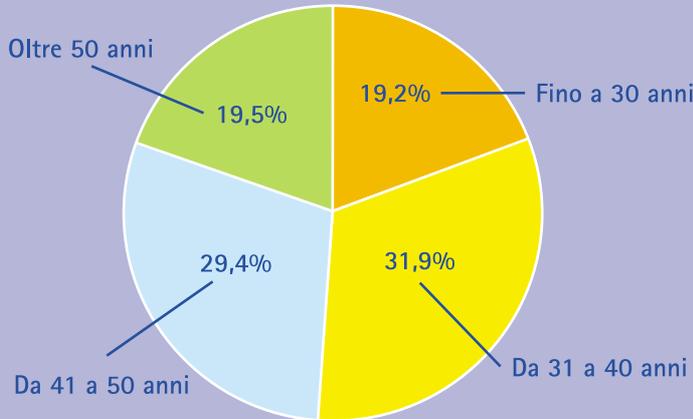
Dipendenti al lavoro.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL GRUPPO

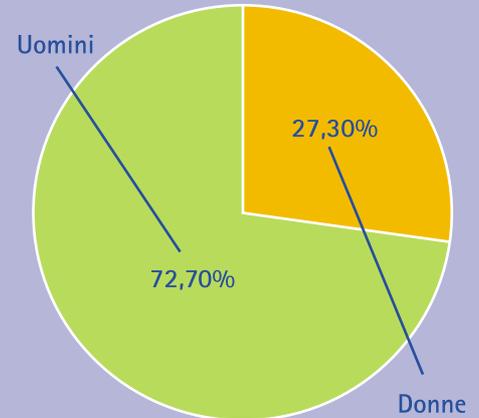
	2005	2004	2003
Dipendenti	3.307	3.121	3.000
Non dipendenti*	25	37	29

* Lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

Raggruppamento per età anagrafica



Composizione per sesso



ETÀ MEDIA ED ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO PER CATEGORIA

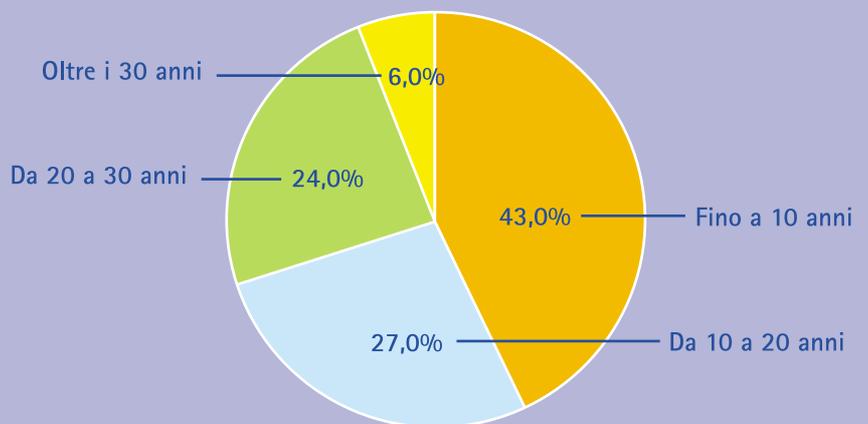
	Età media		Anzianità media	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	52	49	21	11
Quadri Direttivi	47	43	19	16
Impiegati	38	36	12	11
Altre risorse	45	40	15	7
Media	42	37	15	11

Età media del Gruppo: 41 anni

Dalla suddivisione per età del personale del Gruppo emerge che l'età media è di poco superiore ai 41 anni; dalla suddivisione per anzianità media si evidenzia che è pari a circa 14 anni, confermando i dati dello scorso anno.

Con riferimento al titolo di studio emerge che nel Gruppo vi è una forte presenza (35%) di laureati, prevalentemente in discipline economiche e giuridiche. Negli ultimi 10 anni il numero dei laureati è duplicato: nel 1995 i laureati rappresentavano il 17% del totale mentre la percentuale riscontrata nello scorso anno è pari al 31,9%. Da qui, la necessità di perseguire la soddisfazione di Risorse di elevata cultura ed alte

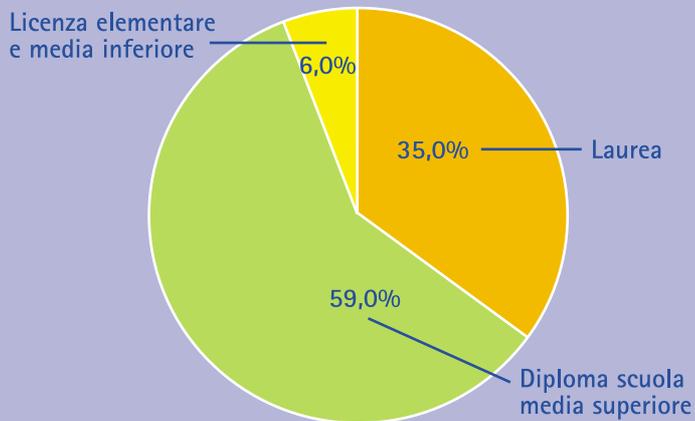
Composizione per anzianità di servizio



aspettative impone l'allestimento e la continua implementazione di metodi di

gestione efficaci e meritocratici.

Ripartizione del personale per titolo di studio



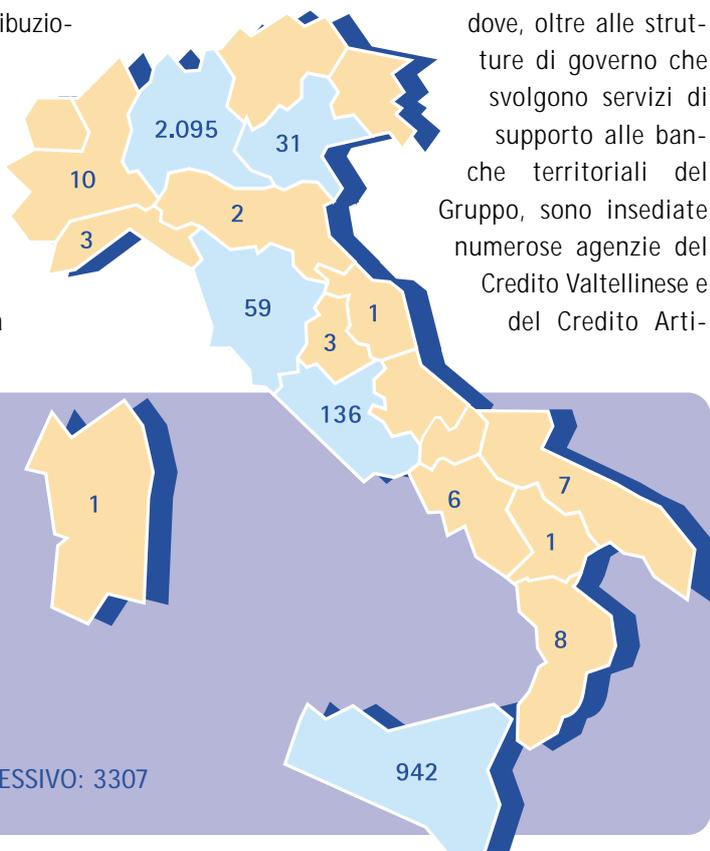
TITOLO DI STUDIO DEI DIPENDENTI: SUDDIVISIONE PER AREA DI ATTIVITÀ

Raggr. Titolo studio	Rete		Uffici di Sede Centrale	
Laurea	745	33%	414	39%
Diploma	1.385	61%	575	55%
Licenza elementare e media inferiore	125	6%	63	6%
Totale complessivo	2.255		1.052	

TITOLO DI STUDIO DEI DIPENDENTI : SUDDIVISIONE PER AREA CONTRATTUALE

Raggr. Titolo studio	Dirigente		Quadro direttivo		3^ Area Professionale		2^ Area Professionale		Totale	Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne		
Laurea	30	1	266	34	517	310	1		1.159	35,0%
Diploma di scuola media superiore	17	1	602	78	802	445	13	2	1.960	59,3%
Licenza elementare e media inferiore	1		18	2	107	29	28	3	188	5,7%
Totale complessivo	48	2	886	114	1.426	784	42	5	3.307	100,0%

Analizzando la distribuzione delle Risorse Umane per regione di appartenenza, emerge che oltre il 63% della forza lavoro (2.095 persone) risiede in Lombardia



dove, oltre alle strutture di governo che svolgono servizi di supporto alle banche territoriali del Gruppo, sono insediate numerose agenzie del Credito Valtellinese e del Credito Arti-

giano nonché una parte consistente delle filiali della Banca dell'Artigianato e dell'Industria. Il 28,5% della forza lavoro (942) risiede in Sicilia dove opera il Credito Siciliano, il 5,9% (195) in Toscana e nel Lazio dove opera il Credito Artigiano, lo 0,9% risiede in Veneto (contro lo 0,4% del 2004) coerentemente con il piano di sviluppo del Gruppo in tale area. L'1,3%, pari a 44 persone, risiede in regioni diverse da quelle di insediamento delle banche del Gruppo. Le proporzioni evidenziate sono sostanzialmente analoghe a quelle dello scorso anno, rispecchiando una crescita omogenea nei territori in cui il Gruppo è operante.

POLITICA DELLE PARI OPPORTUNITÀ

La politica delle Pari Opportunità si sostanzia nell'attenzione per il Personale che deve conciliare le esigenze lavorative con quelle della famiglia o di persone disabili, oltre ovviamente all'assenza di discriminazioni per sesso, razza, religione.

Al 31 dicembre 2005, su 3.307 Collaboratori in servizio, le donne sono 905, pari al 27,3%. Come emerge dall'evoluzione dell'organico per sesso, il numero di dipendenti di sesso femminile è risultato sempre in crescita negli ultimi anni.

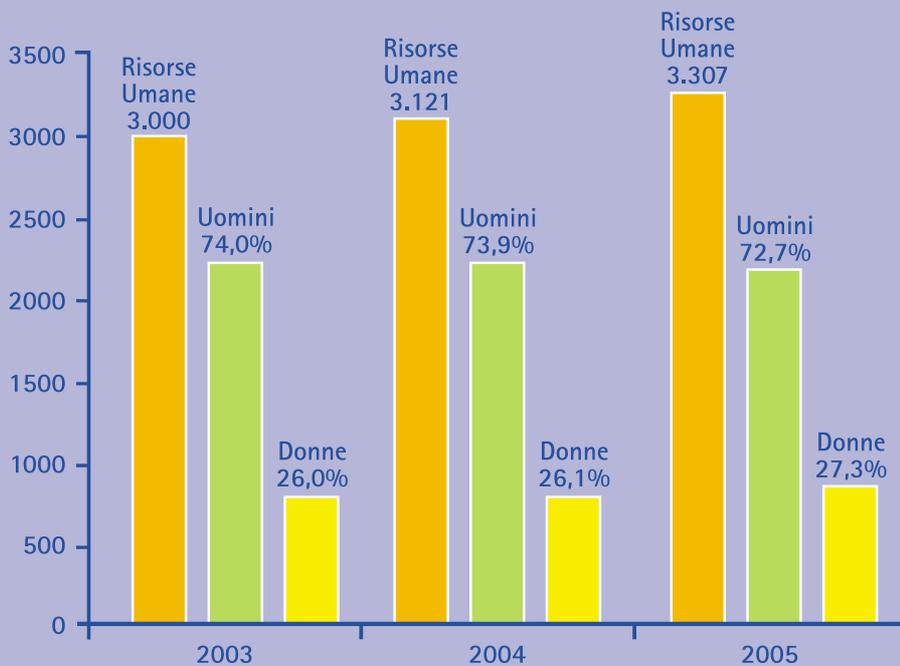
Dall'analisi delle assunzioni del 2005 emerge che circa il 64% è composto da uomini (contro il 72% dello scorso anno), mentre il restante 36% da donne, sensibilmente superiore al 27,4% del 2004. L'81% degli uomini viene destinato alla rete di vendita. Per le donne gli inserimenti nella rete sono pari al 74%. Il personale con contratto part-time è pari a 188 persone, il 5,6% del totale del personale in servizio, di cui 158 donne.



SUDDIVISIONE ASSUNZIONI PER SESSO, TITOLO DI STUDIO ED IMPIEGO

Titolo di Studio	Rete di vendita		Servizi centrali		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	67	37	26	13	93	50
Media Superiore	63	30	4	10	67	40
Licenza Media	-	-	-	-	-	-
Totale	130	67	30	23	160	90

Evoluzione delle Risorse Umane per sesso
Triennio 2003-2005



Analizzando le percentuali di maschi e femmine nell'ultimo triennio, è possibile rilevare che la quota femminile si è costantemente accresciuta, passando dal 26% al 27,3%.

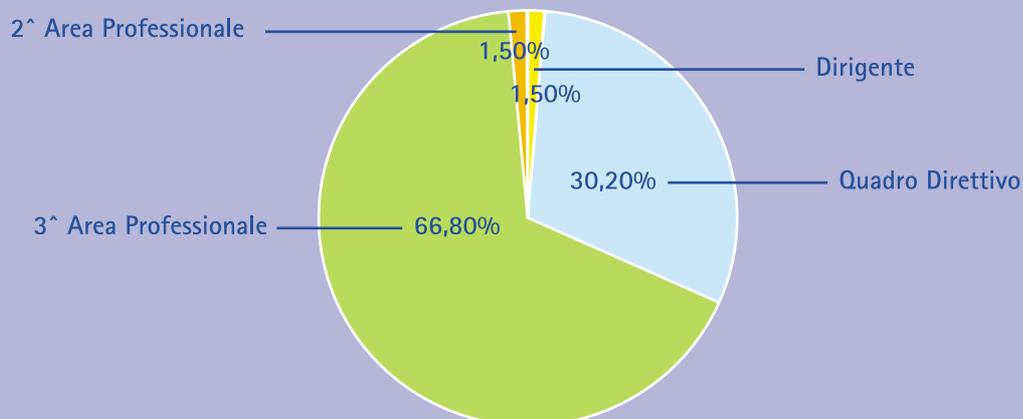
CATEGORIE PROTETTE

Nel rispetto della normativa vigente, i

dipendenti appartenenti alle categorie protette sono i seguenti:

CATEGORIE PROTETTE	2005	2004	2003
Disabili	179	173	170
Orfani/vedove	69	74	72
Totale	248	247	242

Ripartizione per qualifica

INQUADRAMENTO
CONTRATTUALE,
REMUNERAZIONE ED
EVOLUZIONE DELLE
CARRIERE

Dall'analisi delle qualifiche del Gruppo predominano le aree professionali (68,3%), mentre le risorse direttive si attestano al 31,7%.

Il costo del personale ha presentato nel biennio la seguente evoluzione:

SPESE PER IL PERSONALE

	2005	2004	2003
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
Spese per il personale	208.360	183.421	176.193
<i>di cui:</i>			
Salari e stipendi	131.332	117.033	110.644
Oneri sociali	39.468	36.083	34.656
Tattamento di fine rapporto	13.912	9.905	10.733
Tattamento di quiescenza e simili	3.895	2.628	3.912

Il Gruppo dispone di un processo strutturato di delibera dei riconoscimenti economici e delle promozioni, a cui partecipano le singole società e Deltas nella veste di consulente nelle varie fasi del processo. Gli obiettivi del processo sono

la definizione di avanzamenti di carriera secondo criteri equi e trasparenti, compatibili con gli equilibri retributivi e di responsabilità attuali e futuri. Tale processo di valutazione ha consentito un avanzamento di carriera per 390 persone

pari all'11,8% della forza lavoro. Dall'analisi di tali promozioni emerge che oltre il 78,5% è avvenuto nell'ambito della categoria impiegatizia mentre il 21,5% nell'ambito della categoria dei quadri direttivi.

PROMOZIONI

	2005	2004	2003
Da quadri direttivi a dirigenti	8	1	-
All'interno della categoria quadri direttivi	76	64	60
Personale non direttivo promosso quadro direttivo	41	32	25
All'interno della categoria del personale non direttivo	265	231	261
Totale	390	328	346

La capacità del Gruppo di valorizzare le proprie Risorse deve trovare radici nel sistema motivazionale. Il contributo del personale deve essere riconosciuto attraverso un adeguato e meritocratico siste-

ma di retribuzioni. Di seguito vengono riportate le retribuzioni medie corrisposte dal Gruppo per le varie categorie di personale, mettendo in evidenza le variazioni riscontrate negli ultimi cinque anni.

La retribuzione comprende la tredicesima mensilità ed il premio di rendimento contrattuale nazionale.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA PER CATEGORIA

2005

2004

2003

(Importi in migliaia di euro)

Dirigenti	142	139	133
Quadri Direttivi	51	49	48
Impiegati	30	29	28
Altro personale	26	24	24

FORMAZIONE

Con il 2005 si chiude il triennio caratterizzato dal piano triennale 2003-2005, finalizzato a rendere la formazione il più possibile funzionale al raggiungimento degli obiettivi di crescita e di sviluppo del Gruppo, privilegiando la copertura degli specifici fabbisogni formativi piuttosto che l'erogazione 'a pioggia'. Nel triennio è stato inoltre messo a punto un processo di convergenza dei sistemi di definizione dei fabbisogni formativi e di valutazione delle prestazioni, articolato a sua

volta nelle fasi di rilevazione delle prestazioni e delle competenze e di monitoraggio delle conoscenze delle Risorse Umane.

Nel 2005 sono state erogate 10.796 giornate di formazione. In particolare: 8.774 giornate erogate in aula tradizionale; 966 giornate in FAD e Aula virtuale; 1.057 giornate in modalità mista (tradizionale e a distanza). Nel 2004 erano state erogate 8.666 giornate. L'incremento complessivo è pari al 24,5%.

La percentuale delle Risorse che hanno

partecipato nel 2005 ad interventi formativi è stato pari all'83%.

Visto il ruolo cruciale dei Responsabili quali primi artefici della crescita delle Risorse Umane, l'area di sviluppo manageriale ha subito un particolare impulso. Al percorso di sviluppo manageriale, al terzo anno di applicazione, è stato affiancato uno specifico percorso per i Responsabili Capozona. Gli incontri hanno avuto ritorni efficaci anche dal punto di vista dell'integrazione e della condivisione di valori fra Risorse appartenenti a diverse reti territoriali. La formazione manageriale è passata da 505 a 866 giornate, con un incremento del 71% rispetto al 2004.

Dal punto di vista dei contenuti, l'obiettivo nel 2005 è stata la copertura organica di tutte le aree formative. Particolare impulso è stato dato alla formazione addestrativa nell'ambiente W2PEX, in stretta coerenza con la vocazione del Gruppo all'innovazione continua di processi, tecnologie e soluzioni applicative. Questi interventi vengono attuati da tutor centrali, che trasmettono le conoscenze a tutor periferici, che si pongono quali riferimenti formativi e di assistenza operativa nei confronti dei colleghi della



Milano. Lezione presso il Centro di Formazione Professionale di via Feltre, accreditato dalla Regione Lombardia.

singola struttura periferica.

In questo ambito, le 'linee formative' esistenti nelle aree sportello e affidamenti sono state affiancate da ulteriori strutture nelle aree del marketing, dell'estero, dei crediti speciali, delle pratiche di delibera.

Sono proseguiti gli sforzi nell'ambito della formazione indirizzata ai nuovi assunti, consolidando la tendenza a ridurre i tempi di erogazione di tutto il percorso

formativo. Partendo dall'obiettivo di diffondere comunicazione e cultura di Gruppo, e dunque credendo in una formazione di Gruppo, è stato ulteriormente aumentato il numero di giornate ed arricchito nei contenuti il corso di accogliimento rivolto ai neoassunti che, al primo approccio lavorativo, ricevono preparazione ed informazioni di base in modo del tutto uniforme.

Rimangono pressoché costanti le per-

centuali di utilizzo dei differenti canali formativi, consolidando lo sviluppo della formazione interna rispetto alla esterna. Sono pari a circa 1/5 della formazione complessiva gli interventi che a vario titolo sfruttano il portale della FAD (formazione a distanza). Oltre alla formazione a distanza propriamente detta, è stato intensificato l'uso dell'Aula virtuale e di forme miste aula-distanza.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

	2005	2004	2003
aula interna	69%	69,0%	66,0%
aula esterna	12%	15,0%	13,0%
FAD (formazione a distanza) + Aula virtuale + Blended*	19%	16,0%	21,0%

* Termine tecnico che descrive una formazione mista di Aula e di FAD.

La particolare attenzione per una formazione concreta e realistica, funzionale agli obiettivi concreti del Gruppo, che abbracci nel contempo le differenti istanze di aggiornamento operativo, aggiornamento culturale, sviluppo dei comportamenti, integrazione culturale, si rileva anche dalla classificazione per area tematica: anche nel 2005 elevata appare la percentuale dedicata a crediti e finanza (incrementando fra il 2004 e 2005 dal 28,6% al 30,4%), ma anche ai corsi indirizzati a sviluppare le capacità individuali (comportamentali e manageriali) che insieme registrano un 19,5% (17,5% nel 2004).

Degna di nota anche l'enfasi data ai corsi in aula relativi alla iniziativa di sistema PattiChiari, per cui è stata inserita un'area tematica ad hoc. Peraltro, da questo punto di vista, particolare attenzione è stata dedicata all'argomento attraverso la Formazione a Distanza.

Nell'area comportamentale sono stati

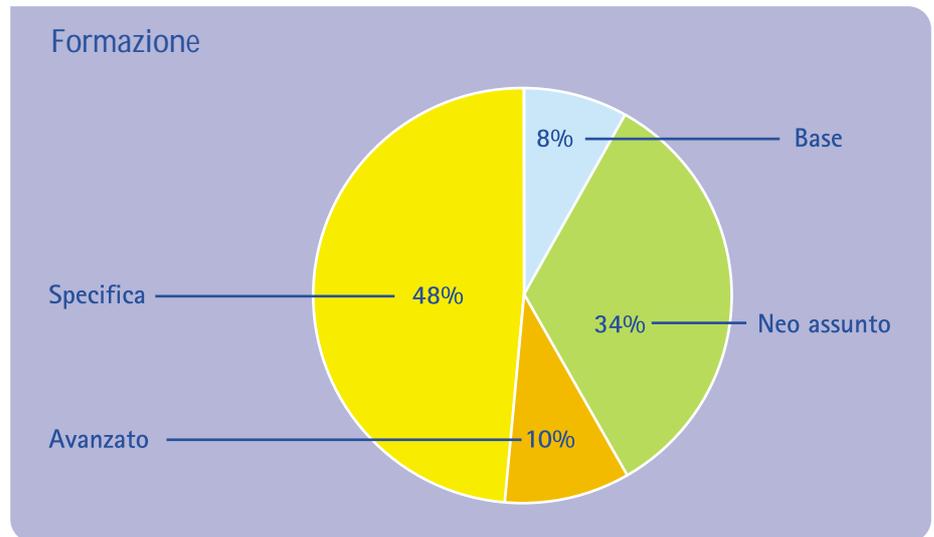
inseriti interventi formativi di gestione della relazione con il Cliente, che giusti-

ficano la contrazione in questo ultimo settore.

AREA TEMATICA	TOTALE ORE	2005	2004
Finanza	15.010	18,7%	18,5%
Crediti	9.461	11,7%	10,1%
Comportamentale	9.326	11,5%	10,4%
Manageriale	6.500	8,0%	7,1%
Normativa	5.756	7,1%	8,3%
Linguistica	5.023	6,2%	1,9%
Sportello	3.717	4,6%	6,5%
Marketing	3.112	3,8%	4,2%
Informatica	2.737	3,4%	1,5%
Sistemi di pagamento	2.430	3,0%	2,9%
Risorse umane	2.110	2,6%	1,1%
Eestero	2.010	2,5%	2,8%
Commerciale	1.950	2,4%	5,9%
Informativa PATTI CHIARI	1.448	1,8%	2,3%
Amministrazione e contabilità	1.390	1,7%	4,8%
Immobiliare	120	0,1%	0,1%
Altro	168	10,9%	11,2%
Totale complessivo	80.973	100%	100%

La formazione appare ripartita fra interventi propedeutici base e rivolti alle Risorse di nuova assunzione (42%) e interventi specialistici (58%). L'incremento relativo di questi ultimi rispetto al 2004 è imputabile soprattutto ai corsi nelle aree crediti, manageriale e comportamentale.

L'erogazione della formazione appare equamente distribuita fra le aree professionali. E' cresciuta significativamente la quota a favore degli appartenenti alle Aree professionali, a ribadire la volontà di diffondere la formazione a tutte le Risorse.



FORMAZIONE PER AREE PROFESSIONALI	FORMAZIONE	POPOLAZIONE
Aree Professionali	71,3%	68,3%
Dirigente	2,5%	1,4%
Quadro Direttivo	26,2%	30,3%
Totale complessivo	100%	100%

POLITICHE DEL LAVORO E RELAZIONI SINDACALI

Nel corso del 2005 sono proseguite le attività di relazioni sindacali aziendali e di Gruppo, di consulenza giuslavoristica, di gestione del disciplinare e del contenzioso nonché di politiche del lavoro, complessivamente affidate alla Divisione Risorse Umane - Servizio Politiche del lavoro e Relazioni Sindacali di Deltas, nell'interesse di tutte le Aziende del Gruppo.

RELAZIONI SINDACALI NEL GRUPPO: IL DIALOGO PER LA COMPETITIVITA'

La rilevanza e la complessità dei progetti del Gruppo bancario Credito Valtellinese - inerenti il percorso strategico posto in essere dal medesimo e articolati attraverso fasi di realizzazione progressiva - han-

no confermato l'importanza del costante confronto con le Organizzazioni Sindacali, che ha condotto, anche attraverso momenti di vivace dialogo, alla conclusione di importanti accordi, confermando in tal modo l'impostazione concertativa delle relazioni sindacali nel Gruppo.

In particolare, il confronto con le Organizzazioni Sindacali Aziendali e di Gruppo ha accompagnato, anche nelle relative ulte-

riori fasi di implementazione, il complessivo percorso di riorganizzazione - volto, in virtù del principio dell' "accentramento funzionale mirato", a evitare duplicazioni funzionali tra le Aziende del Gruppo, rendendo più snella e orientata al mercato la struttura "a rete" del medesimo - operato dal Gruppo, da ultimo, alla fine dello scorso anno 2004 e conclusosi, per gli aspetti giuslavoristici, con l'accordo collettivo del

ATTIVITÀ SINDACALE	2005	2004
Incontri sindacali*	75 gg.	68 gg.
Assemblee sindacali**	3.769 h	1.435 h
Conflittualità Sindacale: Scioperi	1.081 h	25.652 h

* Si segnala che il totale complessivo delle giornate di incontri sindacali riguarda anche momenti di informativa (quindi non strettamente negoziali).

** Si segnala che sul totale ore assemblee sindacali del 2005 ha fortemente inciso la stipulazione del nuovo ccnl.

CONTENZIOSI IN MATERIA DI LAVORO (AL 31/12/2005)

	Totali*
Numero contenziosi	32
Aperti nell'anno	8
Chiusi nell'anno	2

* I contenziosi in essere nel Gruppo sono tutti di natura individuale.

13 gennaio 2005. Ciò è avvenuto attraverso la stipulazione di accordi istitutivi di forme di previdenza complementare per le Società di nuova costituzione (Aperta SGR S.p.A.) o di recente ingresso nel Gruppo (Crypto S.p.A.), oltre che in occasione delle connesse fasi di assestamento concernenti il processo di professionalizzazione

del presidio amministrativo del Gruppo in Deltas, nonché il c.d. "Progetto Estero". Tutto quanto precede si è inserito nel particolare contesto nazionale caratterizzato dalla stipulazione, dopo lunga attesa, del nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro e della sua relativa complessa applicazione (sia per quanto concerne il

settore del credito sia per quanto concerne il settore esattoriale, rappresentato nella nostra compagine dalla Società Rileno S.p.A.), fattore che ha fortemente condizionato l'andamento del confronto con le Organizzazioni Sindacali nel corso dell'intero anno, anche a seguito della divisione dei tavoli sindacali a livello nazionale.

Quanto precede non ha comunque impedito che le Parti Sociali si incontrassero per discutere e negoziare, con i relativi esiti, molteplici questioni relative ai trattamenti applicabili al Personale (es. mutui a tasso variabile, mutui a tasso fisso, Fondo Pensione di Gruppo). In particolare, l'anno 2005 ha consentito di proseguire il percorso di razionalizzazione e armonizzazione dei trattamenti applicabili al Personale del Credito Siciliano, con la defini-

zione di accordi sindacali regolanti le seguenti materie: borse di studio per i figli dei Dipendenti, rimborsi chilometrici, polizze sanitarie e polizze infortuni nonché mutui.

Il tasso di sindacalizzazione a livello di Gruppo nel 2005 si è attestato intorno all'80,98% (superando così la media nazionale a fronte di un tasso di sindacalizzazione a livello di settore che si è attestato, nel 2005, intorno al 72,7%).

RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE COME VALORE PER LE RISORSE UMANE

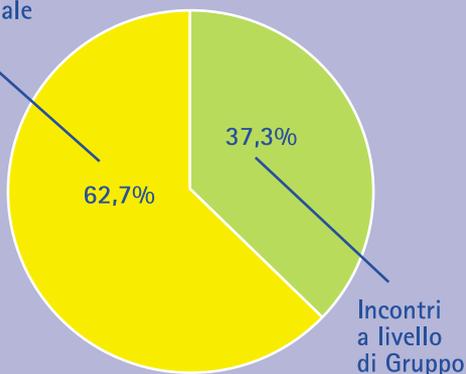
In particolare, con riferimento al c.d. "Progetto Estero", il condiviso riconoscimento del valore delle Risorse Umane operanti nel Gruppo nonché della conseguente necessità di individuare misure idonee a non disperdere il patrimonio umano e professionale delle Risorse coinvolte, ha fatto sì che venisse concordato con le Parti Sindacali, e attivato dal Servizio Gestione e Sviluppo Strategico della Divisione Risorse Umane di Deltas, un importante intervento concernente la formazione (appositi programmi di riconversione e riqualificazione professionale) per favorire il mutamento e/o il rinnovamento della professionalità delle Risorse coinvolte e da inserire in Rete.

Sempre in materia di formazione è stato possibile - attraverso la condivisione di specifiche intese sindacali in occasione delle fasi di riorganizzazione ma anche di accordi ad hoc a seguito dei bandi emanati dai relativi Fondi interprofessionali - ottenere finanziamenti relativamente ai programmi di riqualificazione professionale.

L'attenzione sempre riconosciuta alle Risorse Umane ha portato, altresì, le Parti Sociali - nell'ambito delle fasi di assestamento sopra ricordate - anche alla condivisione delle modalità di utilizzo dello strumento giuridico-gestionale del distac-

Incontri Sindacali

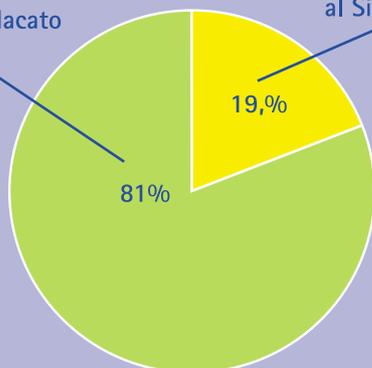
Incontri a livello aziendale



Tasso di sindacalizzazione nel Gruppo

Iscritti al Sindacato

Non iscritti al Sindacato



co, ciò al fine di preservare il più possibile le Risorse coinvolte da ricadute negative in termini di condizioni occupazionali.

POLITICHE DEL LAVORO

Per quanto concerne le politiche del lavoro è stata adeguata alle recenti novità legislative la normativa interna in materia di divieto di fumo, estendendo tale divieto a ogni e qualsiasi luogo di lavoro. Peraltro, va ricordato che già nel 2002 il Gruppo aveva introdotto, con approccio innovativo rispetto alle disposizioni normative allora vigenti, una precisa policy aziendale sull'argomento.

E' proseguita, inoltre, l'implementazione della normativa introdotta con la riforma del mercato del lavoro nonché il costante monitoraggio del panorama giuslavoristico complessivo, al fine di individuare le soluzioni più innovative e adatte alle caratteristiche del Gruppo.

PREVIDENZA INTEGRATIVA

E MUTUA INTERNA

Il "Welfare" del Gruppo Creval

I dipendenti del Gruppo possono contare su forme diversificate di previdenza complementare finalizzate ad integrare i trattamenti di pensione pubblica. Detti trattamenti a capitalizzazione individuale sono attuati, alternativamente, sia tramite il Fondo pensione di gruppo operante dal 1° gennaio 2002, sia tramite l'adesione al Fondo Previbank, sia infine con la stipula di polizze assicurative con finalità previdenziali. I contributi versati, sia dai dipendenti sia dalle Aziende appartenenti al Gruppo, sono stati nel 2005 pari a circa 10 milioni di euro.

Per rispondere al meglio alle esigenze di tutela della salute, tutto il personale del Gruppo ed il proprio nucleo familiare può contare su forme di Assistenza Sanitaria integrativa attuate sia tramite Fondi sanitari fondati sul principio mutualistico

sia per il tramite di polizze sanitarie.

L'adesione agli strumenti di assistenza sanitaria integrativa è volontaria e gli iscritti ai Fondi Sanitari possono beneficiare di rimborsi per concorso alle spese sostenute per visite mediche specialistiche, degenze ospedaliere, ricoveri e interventi in cliniche, interventi odontoiatrici, analisi, check-up. Nel 2005 l'apporto finanziario del Gruppo e degli iscritti è risultato pari a euro 3.455.733,5.

Esistono altresì previsioni normative relative a infortuni professionali ed extraprofessionali.

COMUNICAZIONE INTERNA

Con la crescita dimensionale del Gruppo ed il crescente numero dei Collaboratori la comunicazione interna ha assunto un ruolo fondamentale per la condivisione delle informazioni. Di primaria importanza gli strumenti di comunicazione virtuale che consentono ad ogni dipendente di accedere alla Intranet aziendale e di disporre dalla propria postazione sia dei servizi e delle procedure operative sia di tutte le informazioni sulle attività del Gruppo in ogni settore.

Una sezione è dedicata alla Formazione, con l'accesso ai corsi in autoapprendimento ed in aula virtuale ed alle informazioni sul progetto formativo; altre sezioni sono invece dedicate a iniziative speciali come il progetto Pat-tiChiari.

Sono consultabili, nella sezione Comunicazione, la Rassegna stampa quotidiana, con gli articoli della stampa nazionale e locale relativi al Gruppo e le notizie significative sul sistema bancario, sui mercati

finanziari, sul credito e sulla normativa; i Comunicati stampa emessi dalle banche del Gruppo; le Campagne promozionali, con i dettagli della pianificazione pubblicitaria sui vari media e le attività del circolo aziendale.

Particolare menzione meritano le segnalazioni delle novità, delle iniziative e dei nuovi servizi. Recente la disponibilità dei filmati relativi ai servizi TV effettuati in occasioni delle mostre del Gruppo e di quelli relativi alle Assemblee annuali dei Soci della Capogruppo.

Vanno poi menzionate la sezione Norme e Regolamenti, la Normativa con le Circolari, gli Ordini di Servizio, i Manuali operativi ed il Piano Strategico, il fondamentale documento che sintetizza le decisioni più importanti che i vertici aziendali intendono assumere nei prossimi anni.

Immane infine dalla Intranet l'accesso al sito Internet www.creval.it, che completa il supporto informativo a disposizione dei dipendenti con la parte pubblica sulle strutture e le attività sociali e culturali delle banche e società del Gruppo.

Un altro importante momento di comunicazione interna sono le Conventioni periodiche, fondamentale momento di confronto tra i Collaboratori e il Management.



La Intranet del Gruppo bancario Credito Valtellinese.

CULTURA DELLA SICUREZZA

La tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori continua ad essere un obiettivo prioritario per il Gruppo Credito Valtellinese, che da tempo ha provveduto a dotarsi al proprio interno di un adeguato sistema organizzativo e gestionale, anche in ottemperanza alle norme del Decreto Legislativo 626/94 e successive integrazioni. Sulla base di quanto previsto da tale normativa sono state già da tempo istituite le figure e le strutture organizzative del sistema di sicurezza previste dalla legge (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e "Lavoratori Incaricati" della gestione dell'emergenza e della prevenzione incendio). A seguito delle intese con le Organizzazioni Sindacali di categoria, i lavoratori hanno provveduto a designare i "Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza" per ciascuna delle banche e società del Gruppo Credito Valtellinese. Nel corso del 2005 tali strutture organizzative hanno continuato ad operare svolgendo positivamente i rispettivi ruoli. Nell'ambito di tali attività si è continuato a dar seguito al programma di sorveglianza sanitaria che ormai riguarda la quasi totalità dei dipendenti, attuato mediante visite mediche mirate, in parti-

colare nei confronti dei rischi derivanti dall'utilizzo di attrezzature munite di videoterminale. Sono stati inoltre portati a termine numerosi interventi di ristrutturazione e di riallestimento di agenzie, filiali e uffici, con l'obiettivo di consentire ai dipendenti di usufruire di strutture sempre più funzionali e confortevoli. Nel corso del 2005 è stata completata l'estensione del divieto di fumo in tutti gli spazi utilizzati dalle strutture del Gruppo. Prescindendo dagli interventi per l'adeguamento delle strutture fisiche in cui operano i lavoratori delle Aziende, per lo svolgimento delle specifiche attività a carico del Servizio Prevenzione e Protezione sono stati sostenuti investimenti per 240 mila euro e costi per 175 mila euro. Per quanto concerne la sicurezza fisica, ed in particolare la riduzione del rischio rapina nelle dipendenze bancarie, si è proseguito nell'utilizzo delle più moderne



tecnologie disponibili, attuando interventi utili a conseguire e mantenere elevati standard di sicurezza, secondo una filosofia che da decenni privilegia in maniera assoluta la riduzione del coinvolgimento degli operatori nella gestione dei valori, e quindi, negli eventi criminosi connessi. Ricordiamo che la quasi totalità delle Dipendenze del Gruppo è dotata di attrezzature di ultima generazione che minimizzano o addirittura azzerano la quantità di denaro contante disponibile presso gli sportelli, realizzando un notevole effetto deterrente nei confronti dei possibili episodi criminosi. Poiché però la tecnologia rischia di risultare inefficace se non supportata dal fattore umano, ricordiamo che, dando continuità a quanto già iniziato negli anni precedenti è in fase di avvio un nuovo piano di informazione, di formazione e di sensibilizzazione sulle tematiche della sicurezza rivolto a tutti i dipendenti. Nell'anno 2005 gli investimenti in impianti ed attrezzature hanno superato i 3,3 milioni di euro, mentre i costi hanno superato i 9 milioni di euro, con una riduzione rispetto agli anni precedenti che costituisce il risultato del continuo impegno sostenuto da tempo in termini di perfezionamento ed ottimizzazione delle scelte tecnologiche ed organizzative.

SICUREZZA FISICA	2005	2004	2003
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
Investimenti	3.308	3.799	2.100
Costi	9.087	9.995	9.865
<i>di cui</i>			
vigilanza	2.661	3.097	3.220
manutenzione	1.529	1.428	1.730
gestione valori	4.747	5.320	4.760
formazione	150	150	155
SICUREZZA DEL LAVORO			
Investimenti	240	230	230
Costi	175	160	160

Infine, gli infortuni sul lavoro, come risulta dalla tabella riportata di seguito, risultano estremamente rari; in particolare, gli infortuni verificatisi all'interno

dell'azienda sono generalmente di lieve entità e richiedono tempi di guarigione ridotti, mentre è aumentato il numero di quelli accaduti all'esterno della banca,

principalmente dovuti a incidenti stradali nel tragitto percorso dai dipendenti per recarsi al lavoro o durante le trasferte lavorative.

INFORTUNI SUL LAVORO	2005	2004	2003
Totale	38	31	29
All'esterno dell'Azienda	28	24	21
All'interno dell'Azienda	10	7	8
% infortuni totali	1,15%	0,99%	0,97%
% infortuni esterni	0,85%	0,77%	0,70%
% infortuni interni	0,30%	0,22%	0,27%
n. dipendenti	3.307	3.121	3.000

CREVALCIR

CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE

Il Crevalcir - Circolo Ricreativo Gruppo Credito Valtellinese - è un'associazione senza scopo di lucro la cui finalità principale è quella di soddisfare i bisogni culturali, sociali, ricreativi e sportivi dei dipendenti e dei pensionati del Gruppo Credito Valtellinese, e dei loro familiari.

Il Crevalcir è una realtà dotata di organi direttivi, organizzata in sezioni (oltre venticinque) che gestiscono e promuovono iniziative di carattere nazionale e "zonale".

Il Circolo è finanziato da una quota associativa annuale e da una contribuzione aziendale da parte delle Società e Banche del Gruppo. Anche per l'anno 2005, il Crevalcir è stato un importante centro di aggregazione e di socializzazione che, attraverso le quasi 200 iniziative organizzate in ambito culturale, sociale, sportivo e turistico ha coinvolto gli oltre 3.250 Soci.

Tra le iniziative più riuscite segnaliamo il Meeting sportivo di Villasimius, con un alto numero di partecipanti (circa 200 soci tra valtellinesi, milanesi, romani e siciliani), e la prima edizione del Meeting

sulla neve in Valle d'Aosta.

In campo interbancario, il Gruppo Credito Valtellinese si è inoltre riconfermato ai vertici nazionali: una sua rappresentativa, infatti, ha vinto il 14° Campionato Interbancario di Mountain Bike, mentre i suoi pescatori si sono riconfermati Campioni Italiani bancari di pesca.

Gran soddisfazione per le visite guidate a musei e mostre, e per il programma viaggi: Praga, Petra, Monaco e Salisburgo, Irlanda, New York e Boston, Sud Africa, Rodi. Il Circolo è si è dotato anche di un notiziario interno, "Il Crevalcir", strumento di comunicazione distribuito a tutti i Soci che ufficializza ed informa sulle novità, programmi e iniziative.



Spiaggia di Boulders con i pinguini "Jackass" vicino al Capo di Buona Speranza.



Malay Quarter - Quartiere Malese - Città del Capo.

I Fornitori



Le condizioni di reciproca soddisfazione, che sono alla base della politica di collaborazione che il Gruppo attua con i propri partner commerciali e con i collaboratori esterni e l'influenza sulle performance aziendali che deriva dalla scelta dei fornitori migliori, spingono il Gruppo ad ottimizzare le metodologie di selezione in base a criteri qualitativi, di efficienza ed affidabilità, valutando l'osservanza, durante l'operato, dei principi di trasparenza e correttezza.

A tal fine, dal 1995, è stato istituito un "Albo Fornitori" nel quale vengono raccolte informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico (oltre, ovviamente, ad informazioni che riguardano la tipologia dei beni o dei servizi forniti) che permettono di stabilire il grado di qualità del servizio offerto.

L'operato di ciascun fornitore è periodicamente soggetto a valutazioni basate

su criteri ben definiti quali: puntualità della consegna, integrità e completezza delle forniture, corrispondenza agli standard prefissati (capitolato) ed economicità in termini di rapporto qualità - prezzo.

Le revisioni delle valutazioni avvengono ad opera delle funzioni specializzate nella gestione degli acquisti che, dall'interno delle società di produzione, tengono sotto costante monitoraggio le relazioni con i diversi partner.

La trasparenza nei rapporti commerciali è altresì garantita dalla procedura che, a livello di Gruppo, permette di gestire in maniera rapida e semplice gli approvvigionamenti, limitando al minimo indispensabile il dispendio in termini di burocrazia e di spreco di carta.

GESTIONE DEI COSTI

Nel corso del 2005, è stata istituita pres-

so Bankadati S.I. la "Direzione Gestione Costi" con l'obiettivo di centralizzare la gestione dei Costi di Gruppo.

Questa nuova impostazione permette di ottimizzare i processi di acquisto definendo i corretti strumenti di gestione, controllo e miglioramento dei costi.

La selezione, la valutazione e la gestione centralizzata dei Fornitori garantisce la competitività sia a livello di costi, sia a livello di qualità ed innovazione, assicurando nel contempo un sistema di valuta-

zione delle performance per le varie tipologie di beni/servizi acquisiti.

Nel corso del 2005, ad opera della suddetta direzione costi, sono state sperimentate nuove metodologie d'acquisto come le aste on-line che, oltre a favorire la perfetta concorrenza tra i Fornitori, rappresentano lo strumento che, meglio di altri, permette di ottenere la qualità desiderata (attraverso il capitolato che viene dichiarato prima della gara) al miglior prezzo possibile.

L'importanza sempre più strategica che stanno assumendo i processi di approvvigionamento hanno spinto il Gruppo Credito Valtellinese ad aderire al "Procurement Executive Circle (PEC)" ed al "Consorzio interbancario per la gestione degli acquisti".

In entrambi i casi si tratta di luoghi d'incontro in cui società con esigenze e problematiche differenti hanno la possibilità

di condividere le loro specifiche esperienze e riflettere sugli scenari evolutivi del mercato.

In particolare, il Consorzio interbancario istituito dall'ABI, ha costituito un gruppo di lavoro, denominato "Procurement per il sistema bancario", che ha prodotto uno studio di fattibilità per individuare le opportunità ed i vantaggi derivanti dall'aggregazione tra banche in merito alle metodologie ed alle soluzioni a supporto della gestione degli acquisti.

Il Consorzio, coordinando le attività delle banche consorziate, mira ad acquisire sul mercato, a condizioni economiche migliorative e nel rispetto dei principi di trasparenza e concorrenzialità, un'ampia gamma di beni e servizi rispondenti ad adeguati standard qualitativi

LA "BUSINESS CONTINUITY"

Con riferimento alle nuove disposizioni di vigilanza impartite dalla Banca d'Italia ed alla definizione di Gestione della Continuità Operativa, nel 2005 sono proseguite le attività relative al progetto di "Business Continuity", iniziato a gennaio 2003 con l'obiettivo di definire e valutare gli impatti sui processi critici e vitali della Capogruppo e delle Banche/società del Gruppo, nonché realizzare i conseguenti piani di continuità.

LOCALIZZAZIONE DEI RAPPORTI COMMERCIALI

La ricaduta economica e sociale dei rapporti di fornitura avvenuta con partner italiani, si è concentrata principalmente nelle zone di insediamento del Gruppo: 72% nel nord Italia e 16% nel sud Italia con una netta predominanza, in quest'ultimo dato, della regione Sicilia.

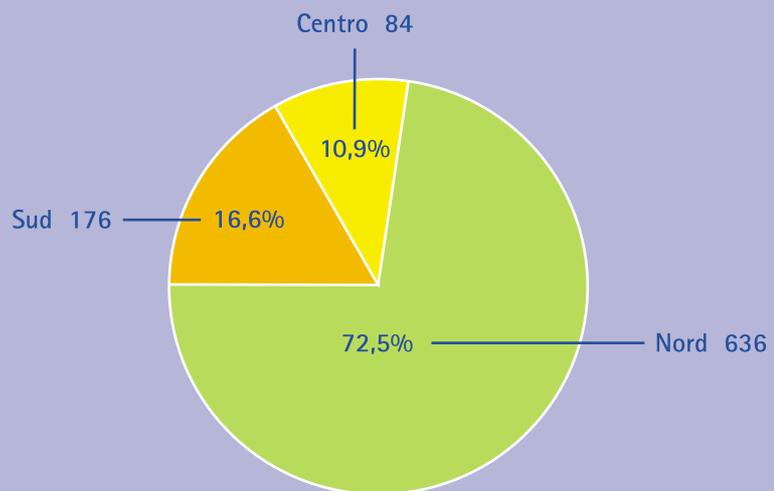
Nel corso del 2005 si sono registrati rapporti di collaborazione per un ammontare di 146,8 milioni di Euro registrando un incremento del 2,87% rispetto al 2004

quando erano stati scambiati beni e servizi per un importo di 142,7 milioni di Euro.

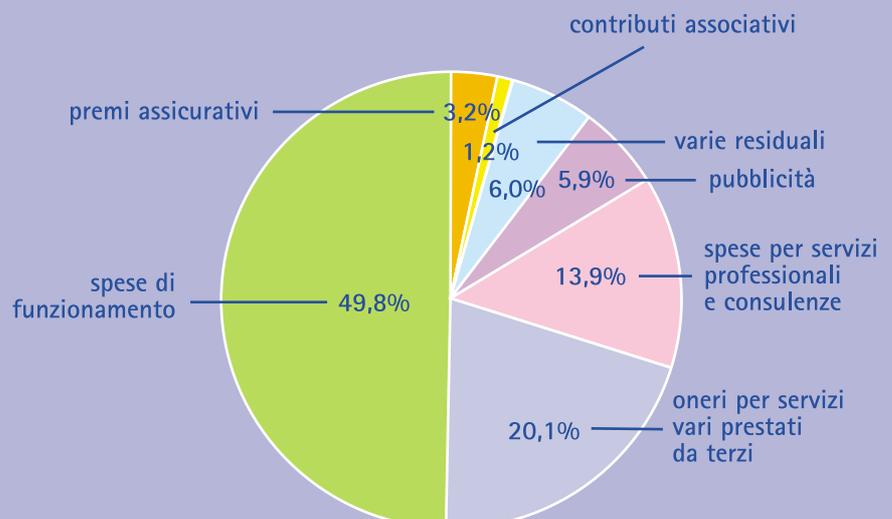
Tali scambi commerciali, considerando i soli fornitori principali ovvero coloro che

hanno intrattenuto rapporti con il Gruppo per un ammontare superiore ai 10.000,00 euro hanno visto coinvolti quasi 900 fornitori.

Ripartizione Albo Fornitori per provenienza territoriale



Suddivisione delle "Altre spese amministrative"



Lo Stato, le Autonomie locali e le Istituzioni



Il Gruppo svolge la sua attività non solo al servizio di famiglie, artigiani, professionisti e imprese, ma anche a favore di enti pubblici ed istituzioni. Dal 1° gennaio 2005 le strutture e le attività relative all'area "Trasferimenti Pubblici", precedentemente in carico a Rileno S.p.A., riconducibili alla gestione dei servizi di tesoreria e cassa e agli incassi e pagamenti per conto della Pubblica Amministrazione sono state concentrate in Bancaperta.

SERVIZI DI TESORERIA E CASSA

Nell'ambito della Direzione Banca Virtuale e Sistemi di Pagamento di Bancaperta, è stata istituita la Divisione Tesoreria Enti che rappresenta l'unico presidio di Gruppo per la gestione dei servizi di tesoreria. La movimentazione complessiva nel corso dell'anno è stata superiore a 4,5 miliardi di euro per circa 1.200.000 documenti lavorati tra mandati, reversali e provvisori, con una crescita sul 2004 rispettivamente del 22 e del 9 per cento. Il servizio di incasso e bollettazione del servizio acquedotto e utenze varie ha interessato 43 Enti per un incasso complessivo (n. 139.000 utenze) pari a 17 milioni di euro.

La gestione dei servizi di tesoreria e cassa avviene con l'impiego di avanzate strumentazioni e procedure atte a consen-

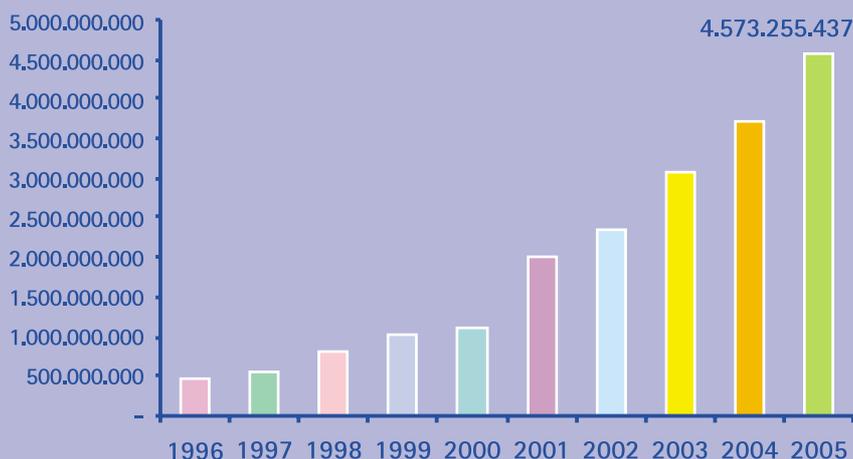
re, in tempo reale, le operazioni di incasso e pagamento riferite agli Enti su tutte le dipendenze delle singole Banche; la gestione informatizzata ha luogo attraverso un pacchetto di servizi offerto gratuitamente a tutti gli Enti

pubblici. Trattasi di servizi innovativi e

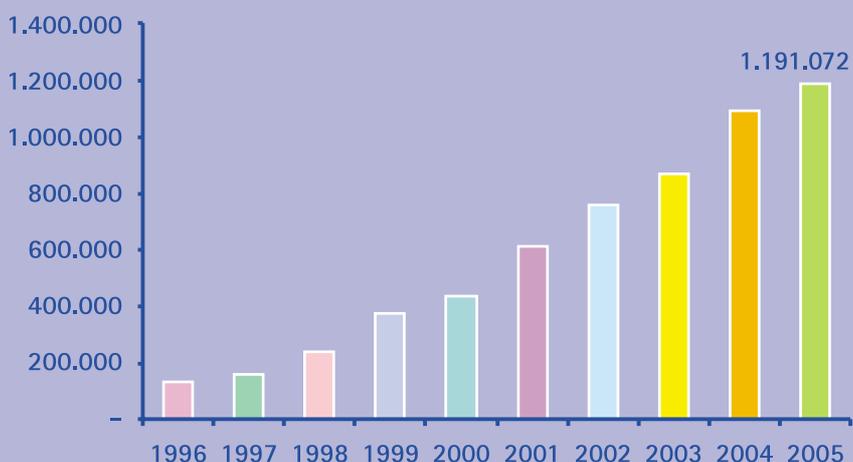
tecnologicamente evoluti che sfruttano le potenzialità di Internet e si caratterizzano per la modernità, la sicurezza e la semplicità, assicurando un collegamento diretto tra il servizio economico-finanziario dell'Ente ed il Tesoriere.

Nel corso del 2005 i flussi di mandati e reversali trasmessi dai 116 Enti che utilizzano tali servizi hanno superato i 504.000 documenti (+ 42%) per un totale di 2,8 miliardi di euro (+58%); attraverso il canale Internet sono stati pertanto trattati il 54,48% degli ordinativi di incasso e di pagamento emessi dagli Enti.

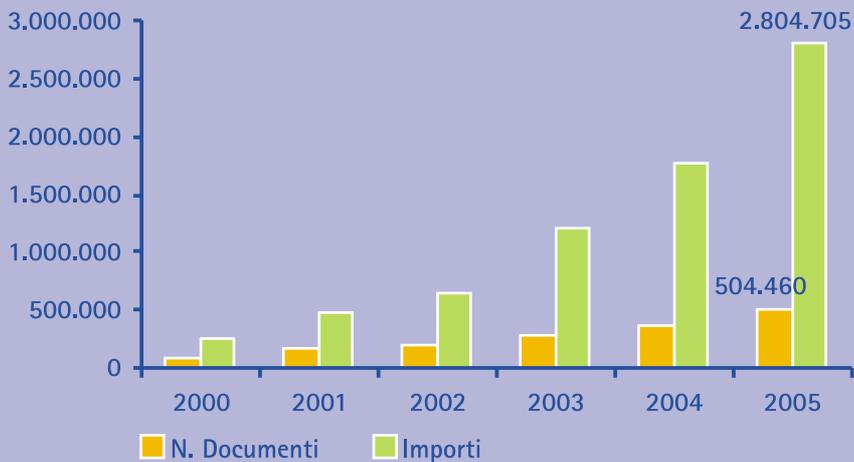
Tot.Pagam./Riscoss. 1996 - 2005



Documenti lavorativi 1996 - 2005



Flussi Telematici 2000 - 2005



A testimonianza dell'effettivo utilizzo del prodotto sono le oltre 123.000 consultazioni eseguite sul portale *banc@perta* nel corso dell'esercizio 2005, con un crescita del 35%. Il numero complessivo dei collegamenti ai siti degli Enti all'interno del quartiere Enti del portale *@pertacity* è salito a 177, di cui 72 relativi ad Enti Pubblici.

Cogliendo l'opportunità offerta dalle recenti riforme legislative che riconoscono alla Pubblica Amministrazione la possibilità di sostituire la firma autografa con la firma digitale, nel corso dell'esercizio 2005 è stata attivata la funzione tesa a consentire la trasmissione telematica degli ordinativi informatici, che costituiscono la rappresentazione elettronica dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso, sottoscritti con firma digitale ed emessi in sostituzione dei documenti cartacei, con evidenti vantaggi per l'Ente e per la Banca/tesoriere. Questa funzione è stata impiegata nel 2005 dal Comune di Sondrio e troverà una crescente diffusione nel corso dei prossimi anni.

Nell'ottica di un interscambio di dati e di informazioni anche con la collettività, a tutti gli utenti, Clienti del Gruppo Credi-

to Valtellinese e titolari di un contratto *banc@perta*, è offerta la possibilità di eseguire via Internet pagamenti a favore degli Enti pubblici come, ad esempio, il pagamento di rette (asili nido, scuole), concessioni edilizie, corsi extrascolastici, sanzioni, senza necessità di doversi recare presso lo sportello del Tesoriere.

Nel corso del 2005 è stato inoltre portato a compimento il progetto S.I.O.P.E. - Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti pubblici. Il S.I.O.P.E. è un siste-

ma di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesoriere di tutte le amministrazioni pubbliche gestito dalla Banca d'Italia e finalizzato a migliorare la conoscenza dell'andamento dei conti pubblici sotto il profilo della quantità e tempestività delle informazioni da parte dell'Amministrazione centrale dello Stato. Il Ministero dell'Economia, dal 1° ottobre 2005, ha ammesso il Comune di Sondrio alla fase di sperimentazione del progetto. L'ammissione del Comune, tra i primi Enti in Italia, alla fase di sperimentazione è stata resa possibile grazie alla proficua collaborazione con il tesoriere Credito Valtellinese, che ha tempestivamente predisposto le procedure di collegamento al nuovo sistema informativo con la Banca d'Italia. A decorrere dal 1° gennaio 2006 il nuovo sistema informativo è diventato obbligatorio per le Province ed i Comuni con popolazione superiore a 20.000 abitanti, coinvolgendo 21 Comuni e 2 Province gestiti dalle banche del Gruppo. Il progetto verrà poi esteso, dal 1 gennaio 2007, a tutti gli altri Enti locali.

A testimonianza dell'elevato standard



Sondrio. Convegno S.I.O.P.E. Da sinistra: il Direttore Centrale Area Sistemi Pagamenti e Tesoreria Banca d'Italia C. Tresoldi; il D.G. del Creval M. Fiordi; la Dirigente della Ragioneria Generale dello Stato C. Simeone.

qualitativo raggiunto in materia di gestione dei Servizi di tesoreria e cassa, il CISQCERT - organismo indipendente di certificazione dei sistemi di gestione aziendali - ha rinnovato al Credito Valtellinese, al Credito Artigiano e al Credito Siciliano, la certificazione di qualità e conformità alla norma ISO 9001:2000 per il processo di "gestione dei servizi di tesoreria per Enti pubblici e privati". Nel corso del 2006 si procederà alla certificazione del medesimo processo anche per la Banca dell'Artigianato e dell'Industria.

L'attività svolta dalla Divisione Tesoreria Enti nel corso del 2005 ha consentito inoltre alle banche del Gruppo di ampliare e consolidare le proprie quote di mercato, con particolare riferimento alle aree geografiche interessate dall'apertura di nuove filiali a testimonianza del forte radicamento territoriale del Gruppo stesso.

Tale azione si è concretizzata nel rinnovo dei servizi prestati a 98 Enti e nell'acquisizione di 28 nuove gestioni, facendo così arrivare a 416 (+1,46%) il numero complessivo di Enti per i quali gestiamo il Servizio di Tesoreria e Cassa.

SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA PER TIPOLOGIA DI ENTI

Dall'analisi dei servizi di tesoreria e di cassa per tipologia di Enti emerge che il 40% è rappresentato da Istituzioni scolastiche e il 37% da Enti territoriali (Comuni, Province, Comunità montane, Consorzi di comuni), mentre i restanti sono altri Enti (ex municipalizzate, Associazioni, comitati).

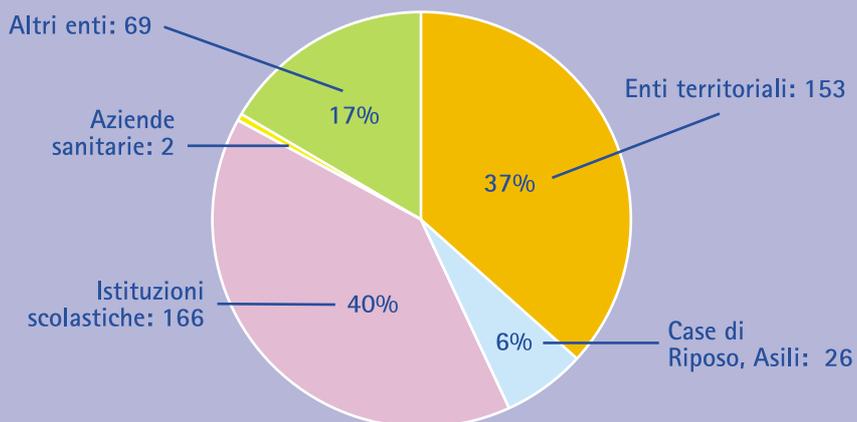
SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA GESTITI DALLE SINGOLE BANCHE

I 416 Servizi di Tesoreria e Cassa complessivamente gestiti dal Gruppo bancario Credito Valtellinese sono così ripartiti tra i singoli Istituti (vedi tabella a fianco).

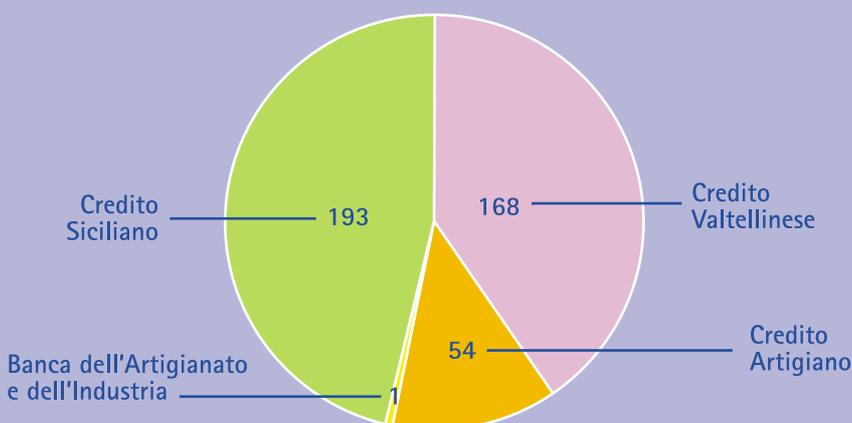
N. Tesorerie 1996 - 2005



Tipologia Enti al 01.01.2006



Tesorerie per Banca



SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI

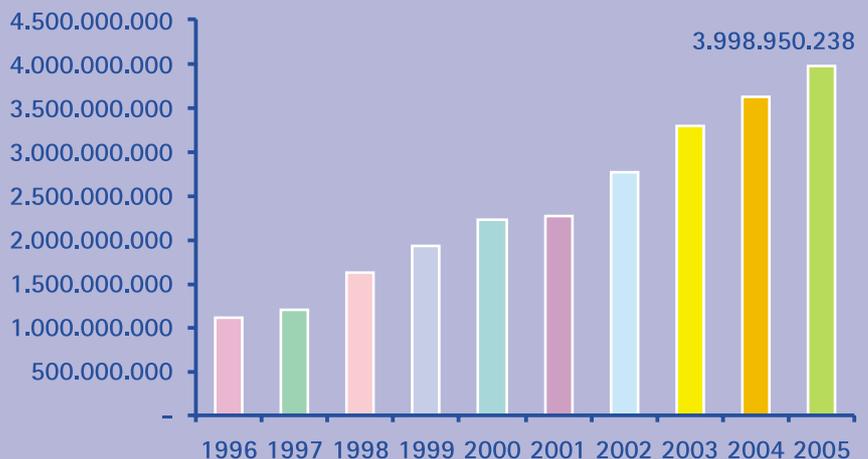
Bancaperta nel corso del 2005 ha rappresentato il presidio normativo, operativo ed organizzativo nell'ambito dell'attività di riscossione dei tributi e contributi svolta dalle banche del Gruppo su base convenzionale (Mod. F24, I.C.I.) o normativa (Mod. F23).

L'ammontare complessivo dei tributi e contributi riscossi dalle banche del Gruppo e riversati allo Stato e agli altri Enti nel corso dell'esercizio 2005 è stato di 3.999 milioni di euro (+ 9,87% sul 2004) per 1.313.093 deleghe/bollettini (+7,11% sul 2004). L'attività di incasso ha interessato circa 286.000 contribuenti.

Nel contesto del continuo processo di evoluzione normativa in materia fiscale, l'attenzione del Gruppo si è focalizzata sulla necessità di offrire un servizio di riscossione sempre più efficace, efficiente e rapido per soddisfare al meglio le esigenze dei Clienti/contribuenti. A tale scopo sono operative in banc@perta alcune funzioni atte a consentire il pagamento on line dei tributi e contributi di cui al Modello F24, dei bollettini RAV (somme iscritte a ruolo, tassa rifiuti, ecc.) e dei bollettini I.C.I., permettendo ai Clienti/contribuenti di evitare code e perdite di tempo soprattutto in concomitanza con le scadenze fiscali. Tali funzioni hanno permesso l'esecuzione via Internet di complessivi 73.551 pagamenti, con una crescita sul 2004 del 43,78%. Allo scopo di rafforzare il legame sul territorio in cui le banche operano, sono state stipulate convenzioni con i Concessionari della Riscossione o con i singoli Comuni al fine di poter offrire il servizio di incasso dell'I.C.I.. Il numero complessivo di Comuni per i quali le banche del Gruppo svolgono tale servizio sono così passati da 637 nel 2004 a 728 nel 2005 con una crescita percentuale

RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI	IMPORTI INCASSATI (in milioni di euro)	NUMERO DELEGHE
Credito Valtellinese	1.141	477.393
Credito Artigiano	2.224	448.920
BAI	75	30.086
Credito Siciliano	558	356.033
Bancaperta	1	661
Totale Gruppo	3.999	1.313.093

Tributi e contributi



N. deleghe incassate 1996 - 2005



superiore al 14 per cento.

Nel 2005 le Banche del Gruppo hanno inoltre continuato ad offrire ai propri Clienti il servizio di ricezione delle Dichiarazioni Fiscali. Le dichiarazioni complessivamente accolte sono state 23.981.

RILENO S.P.A.

Rileno opera nel campo della riscossione dei tributi e contributi iscritti a ruolo per conto dello Stato (ed altri Enti) negli ambiti di Como e Lecco in regime di concessione ministeriale. Il bacino di utenza di Rileno in regime di concessione è di 252 Comuni (162 in Provincia di Como - 90 in Provincia di Lecco) per complessivi 848.952 abitanti. Rileno opera altresì nel campo della Finanza locale per la riscossione della TARSU, dell'ICI e servizi connessi, in regime di mercato, su tutto il territorio nazionale. In tale settore di attività assume particolare importanza l'aggiudicazione - in associazione temporanea di imprese con il Credito Siciliano e la Tecnologia e Territorio S.p.A. - dei servizi di riscossione della Tariffa di Igiene Ambientale appaltati dall'Ambito Territoriale Ottimale Catania 3 il cui bacino d'utenza comprende 18 Comuni per un totale di 342.000 abitanti.

I volumi complessivi intermediati nel corso dell'anno 2005 sono stati pari a 888.830 migliaia di euro, così ripartiti:

I documenti emessi sono stati 591.978 (cartelle, avvisi bonari, avvisi di pagamento) per un ammontare totale di 525.181.432 euro. La Società, oltre a presidiare adeguatamente le attività connesse al rapporto concessorio, ha mantenuto alto il proprio impegno nel campo della fiscalità locale, variando ed implementando il ventaglio dei prodotti e dei servizi offerti ai propri Clienti; è in tale ottica che deve essere vista la conferma della certificazione di qualità e conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 dei processi aziendali connessi alla fiscalità locale.

Rileno ha altresì proseguito e incrementato l'attività di recupero crediti extragiudiziale, per Enti e soggetti privati.

Sul finire dell'esercizio in commento, è intervenuta l'approvazione da parte dell'Esecutivo del Decreto Legge 30 settembre 2005, n. 203 (collegato alla Legge finanziaria 2006) poi convertito con modificazioni nella Legge 2 dicembre 2005, n. 248 recante norme relative a "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria". Si tratta di un passaggio normativo di enorme importanza per Rileno S.p.A. in quanto disciplina ex novo il comparto della riscossione, con ciò determinando una svolta di "sistema" senza precedenti che andrà a produrre i suoi effetti sulla gestione com-

pletiva già dai prossimi esercizi. Il provvedimento, che si inquadra nell'ambito delle iniziative volte a contrastare l'evasione fiscale ed anche al fine di realizzare il riordino delle funzioni relative alla riscossione nazionale dei tributi, prevede di portare all'interno dell'Amministrazione finanziaria la riscossione dei tributi tramite ruolo con decorrenza dal 1° ottobre 2006. Da tale data verrà infatti soppresso l'attuale sistema dei concessionari e le relative funzioni saranno attribuite all'Agenzia delle Entrate, che le eserciterà tramite la Riscossione S.p.A. La nuova società, previa formulazione di apposita proposta diretta alle società concessionarie del servizio nazionale della riscossione, potrà acquistare una quota non inferiore al 51% del capitale delle stesse, a condizione che le cedenti - a loro volta - acquistino una corrispondente partecipazione nel suo capitale. Al termine di queste operazioni, la quota di capitale della riscossione S.p.A. in mano ai soci privati non potrà comunque superare il 49%. Decorsi ventiquattro mesi, le azioni della "Riscossione S.p.A." detenute dai soci privati potranno essere trasferite anche a terzi, con diritto di prelazione da parte dei soci pubblici. Il processo di pubblicizzazione del sistema si concretizzerà comunque entro il 31 dicembre 2010; data entro la quale, i soci pubblici riac-

quisteranno la parte di capitale della Riscossione S.p.A. ceduto in concambio alle società concessionarie e Riscossione S.p.A. acquisterà le restanti azioni delle attuali aziende concessionarie ancora in possesso dei soci privati.

RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI

(Importi in migliaia di euro)

Riscossione ruoli erariali ed enti minori
 Versamenti diretti:
 - Modello F23 ed F24
 - ICI
 - TARSU/TIA

34.065
 854.765
 608.529
 157.937
 88.299



Parlamento. Foto gentilmente concessa dalla Camera dei Deputati.

RAPPORTI CON LO STATO

Nel corso del 2005 il Gruppo Credito Valtellinese ha destinato una quota pari al 24,3% del valore aggiunto generato dalla propria attività, allo Stato, sotto forma di imposte e tasse. Il Gruppo ha versato nelle casse dell'Erario 33,75 milioni di euro sotto forma di imposizione indiretta, mentre le imposte sul reddito dell'esercizio ammontano a 61.828 milioni di euro.

RAPPORTI CON LE AUTORITA'

Lo sviluppo, da parte dell'Autorità Giudiziaria e della Guardia di Finanza, di azioni di contrasto dell'attività criminale con implicazioni finanziarie ha fatto incrementare ulteriormente il numero delle richieste nell'ambito di indagini di natura civile e penale. Il Gruppo, a tal fine, si è sempre distinto per una piena e fattiva collaborazione con le Autorità. L'attività di supporto, che impegna sia i Servizi Legale e Ispettorato, sia il personale degli Archivi, sia quello infine delle filiali, genera dei costi per il Gruppo di difficile determinazione in quanto, oltre al costo del personale, vanno considerati i costi di

struttura e le spese operative di non facile quantificazione.

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI E ISTITUTI DI RICERCA

Nell'ambito dei rapporti con Associazioni ed Istituti di Ricerca, si ricordano le attività di collaborazione con:

- L'Associazione Bancaria Italiana, attraverso la partecipazione attiva nelle apposite Commissioni tecniche di studio e nei relativi Gruppi di lavoro; grazie a questo impegno il Gruppo può ottenere un costante confronto con le altre banche operanti sul sistema e contribuisce alla soluzione di numerose problematiche connesse alle diverse aree dell'attività bancaria.
- Le società e gli organismi di categoria (l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari).
- L'istituto di ricerca Prometeia che, attraverso i propri rapporti, consente al Gruppo di aggiornarsi sulle più importanti tematiche di settore, con particolare attenzione alle disposizioni di legge e regolamenti e alle previsioni a breve e medio termine sull'economia italiana, sui mercati monetari e finanziari e sul settore creditizio.
- Il Comitato Scientifico del Gruppo Credito Valtellinese, autorevole organismo dove sono rappresentate competenze in campo scientifico e culturale.
- La Società Economica Valtellinese, associazione economico-culturale finalizzata alla promozione di una identità economico-sociale della Provincia di Sondrio.
- La Società Storica Valtellinese, associazione culturale con finalità di ricerca e conservazione di documenti storici riguardanti le Valtellina.
- L'Osservatorio sulle Fusioni e

Aggregazioni tra gli Intermediari Finanziari (FinMonitor), organismo creato dall'Università di Bergamo con lo scopo di studiare i processi di integrazione che interessano il comparto bancario e finanziario.

- La Fondazione Pro Valtellina, Ente morale che si propone di promuovere ed incrementare iniziative ed opere a favore della comunità della provincia di Sondrio nel campo dell'assistenza e beneficenza ed in quello dell'istruzione e della cultura, nonché di promuovere ed incrementare attività di carattere istruttivo ed educativo nei campi dell'agricoltura e del turismo ed eventualmente in ogni altro campo che sia pure di manifesta utilità per la provincia, escluso in ogni caso ogni fine di lucro.
- Sodalitas, associazione per lo sviluppo dell'imprenditoria nel sociale, che si propone di creare un ponte tra mondo d'impresa e non profit attraverso il trasferimento di cultura manageriale alle organizzazioni senza scopo di lucro da un lato e la promozione della responsabilità sociale d'impresa dall'altro.



La Collettività: attività della Fondazione e sponsorizzazioni

LA FONDAZIONE GRUPPO CREDITO VALTELLINESE

Le iniziative a favore della collettività sono demandate dal Gruppo Credito Valtellinese principalmente alla sua Fondazione, società non profit costituita appositamente per perseguire con incisività le finalità di responsabilità sociale e di solidarietà proprie degli Istituti sostenitori. L'attività della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese è volta a promuovere e sostenere il progresso culturale, morale, scientifico, sociale ed economico prevalentemente sui territori ove operano le Banche del Gruppo, attraverso tre settori di intervento: solidarietà sociale, orientamento e formazione, arte e cultura. A tal fine lo Statuto prevede che i contributi di esercizio disposti espressamente dalle società appartenenti al Gruppo siano utilizzati prevalentemente per il sostegno di attività presenti sul territorio in cui queste operano, tenendo conto delle loro tradizioni ed indicazioni. Di seguito si espongono le azioni più significative svolte nel 2005.

INTERVENTI PER ATTIVITÀ SOCIALI E BENEFICHE

Nell'ambito dell'attività sociale e benefica e ai sensi dell'art 2 dello Statuto, la Fondazione ha promosso, all'indomani

del maremoto che ha colpito il sud-est asiatico, una raccolta di fondi, anche tramite la funzione Donazioni a favore di iniziative umanitarie di banc@perta. I fondi raccolti grazie al generoso contributo dei Soci, Clienti e Collaboratori, per l'importo di 178.000 euro, ai quali se ne aggiungono altri 20.000 stanziati dalla Fondazione, sono stati destinati a due progetti a favore delle popolazioni del sud dello Sri Lanka:

- un progetto, curato direttamente, che prevede la costruzione a Dickwella, di 20 unità abitative, e la realizzazione di un "Centro Servizi" (poliambulatorio, asilo, centro della comunità, centro per l'insegnamento e foresteria e centro amministrativo) mancante negli altri villaggi in costruzione e quindi utile per tutta la popolazione (circa 2.000 persone) che gravita nella zona.
- un progetto di carattere psico-pedagogico per il ripristino dello stato emotivo e relazionale dei minori, dell'Università Cattolica di Milano con la Regione Lombardia al quale la Fondazione ha contribuito.

Come sempre sono stati supportati progetti e iniziative ritenute meritevoli e



La firma dell'accordo per la costruzione del villaggio a Dickwella.

rivolte alle categorie più fragili della popolazione, alla promozione sociale, culturale, artistica, storica e ambientale nei territori di operatività delle banche del Gruppo oltre ad iniziative sociali di matrice cattolica ed interventi a favore degli Enti Religiosi. In tale ambito è proseguita anche la collaborazione con la Fondazione Pro Valtellina per sostenere, con contributi congiunti rilevanti, attività ed enti non profit sul territorio provinciale. Sempre attiva, infine, la sezione "Donazioni a favore di iniziative umanitarie" di banc@perta attraverso la quale associazioni, enti, onlus promuovono on line le proprie raccolte di fondi presso la clientela delle banche del Gruppo.

ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE

Intensa l'attività svolta dalla Fondazione in questo settore.

Il convegno I giovani valtellinesi di fronte al futuro: interessi e progetti di orientamento e formazione svoltosi a Sondrio il 20 maggio 2005 ha inteso sancire l'impegno della Fondazione in tal senso, oltre che presentare i progetti e gli indirizzi programmati e ad oggi attuati.



CONTRIBUTI A FAVORE DELLA FONDAZIONE	2005	%
<i>(Importi in euro)</i>		
Credito Valtellinese	950.000	49,7%
Credito Artigiano	600.000	31,4%
Credito Siciliano	50.000	2,6%
Bancaperta	200.000	10,4%
Deltas	80.000	4,2%
Rileno	10.000	0,5%
TOTALE Gruppo Credito Valtellinese	1.890.000	
Altri contributi esterni al Gruppo	22.870	1,2%
TOTALE	1.912.870	100,0%

SETTORI DI INTERVENTO DELLA FONDAZIONE	2005	%
<i>(Importi in euro)</i>		
Attività sociali e benefiche	1.024.245	40,1%
Attività orientamento e formazione	396.566	15,5%
Attività culturali e artistiche*	1.119.214	43,8%
Borse di studio	13.432	0,5%
Gruppo Credito Valtellinese	2.553.457	100,0%

* Gli importi sopra indicati non includono i costi per i collaboratori esterni e le spese generali.

* Le attività culturali e artistiche comprendono gli investimenti per i seguenti interventi: mostre d'arte, volumi e iniziative sul territorio che rientrano nella competenza gestionale della Fondazione ma figurano nei bilanci delle Banche e delle Società del Gruppo (vedi tabella "Dettaglio attività culturali e artistiche").

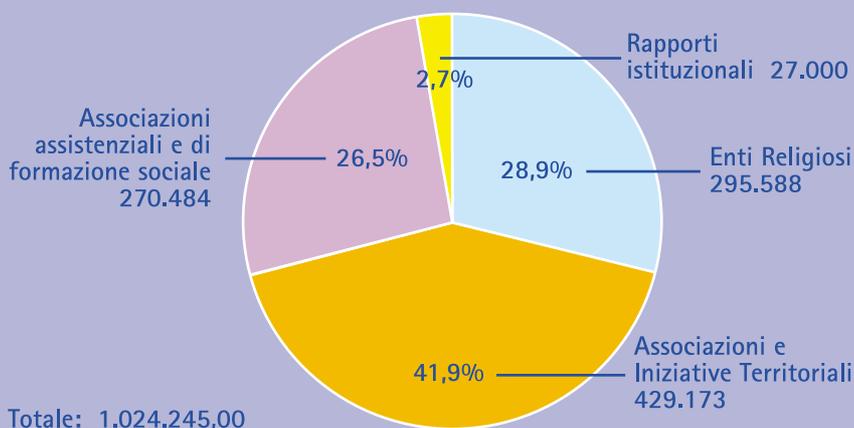
DETTAGLIO ATTIVITÀ CULTURALI E ARTISTICHE

	mostre	volumi	iniziative sul territorio	totale
Credito Valtellinese	38.000	266.231	87.282	391.513
Credito Artigiano	-	103.123	2.130	105.253
Credito Siciliano	71.606	61.500	19.294	152.401
Deltas	285.629	-	-	285.629
Fondazione	184.417	-	-	184.417
Totale	579.652	430.854	108.706	1.119.213

DETTAGLIO ATTIVITÀ SOCIALI E BENEFICHE

<i>(Importi in euro)</i>	
Credito Valtellinese	486.730
Credito Artigiano	494.925
Credito Siciliano	42.590
Gruppo Credito Valtellinese	1.024.245

Ripartizione per tipologia della beneficenza erogata dal Gruppo Credito Valtellinese:



Attraverso il Centro di Orientamento "Il Quadrivio" operativo a Sondrio e ad Acireale, che ha registrato un incremento del 20% di presenze di studenti e adulti presso i propri spazi, sono stati attuati fondamentali progetti per l'orientamento scolastico e universitario.

Con la collaborazione dell'Amministrazione provinciale di Sondrio e il prezioso supporto dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, d'intesa con le autorità scolastiche, si è realizzata in provincia di Sondrio la 2a edizione dell'iniziativa volta a fornire una valutazione orientativa per tutti gli studenti della classi III delle scuole secondarie di primo grado, denominata progetto COMETA, particolarmente significativa in quanto ha visto la partecipazione di tutti gli Istituti provinciali (escluso Livigno).



L'orientamento personalizzato si è concretato in un percorso formativo articolato che ha coinvolto, oltre allo studente, anche le famiglie, gli insegnanti, i valutatori nel periodo maggio - dicembre 2005.

L'iniziativa è stata attuata con le stesse modalità anche in Sicilia, nei comuni limitrofi ad Acireale.

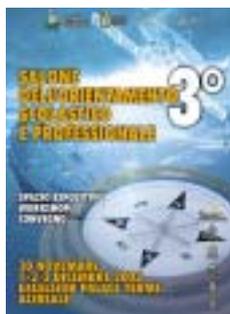
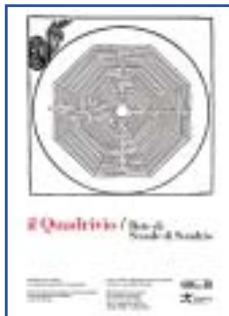
Gli alunni coinvolti complessivamente sono stati 2.300, di cui 1.700 in Valtellina e Valchiavenna.

L'attività di orientamento per gli studenti delle scuole superiori alla scelta delle facoltà universitarie o dei percorsi formativi professionali, si è sviluppata attraverso una serie di interventi, tra cui:

1. la realizzazione (14 -24 febbraio 2005) della prima edizione del progetto TESEO, in collaborazione con la Rete di Scuole: una serie di incontri

con docenti universitari che ha permesso a 1.500 maturandi di conoscere i contenuti delle principali facoltà universitarie e di rilevare informazioni mirate, utili alla definizione della scelta;

- la partecipazione al Salone dell'orientamento a Morbegno nei giorni 1 e 2 dicembre 2005 e ad Acireale dal 30 novembre al 4 dicembre 2005. In tali occasioni i gruppi di studenti hanno avuto l'opportunità di una consulenza diretta con psicologi dell'orientamento; si sono inoltre registrate circa 1.500 autovalutazioni da parte di studenti delle ultime classi delle Secondarie di 1° e di 2° grado, e numerose prenotazioni per colloqui individuali approfonditi presso il centro il Quadrivio;



Il salone dell'orientamento a Morbegno.

- incontri con gli studenti delle ultime classi dell'Istituto Tecnico Industriale di Sondrio e dell'Istituto d'Istruzione Superiore Besta per presentare l'offerta formativa e lavorativa dopo la

scuola superiore e per valutare il loro indirizzo di interesse professionale;

- corso orientativo "Aspettando i test", propedeutico all'iscrizione a facoltà scientifiche per studenti diplomati, in collaborazione con la Cooperativa Nicolò Rusca;
- corsi di aggiornamento per insegnanti finalizzati alla promozione nelle scuole superiori di una collaborazione sinergica tra le varie istituzioni, nonché alla diffusione di una cultura e di un metodo comune dell'orientamento. Gli insegnanti partecipanti hanno elaborato e applicato alcuni progetti orientativi nelle proprie realtà scolastiche; tale documentazione costituirà il contenuto di una pubblicazione;
- la consulenza sull'utilizzo del portale borsalavoro (sistema on-line dal 24 marzo 2004 aperto e trasparente di incontro tra domanda e offerta di lavoro basato su una rete di nodi regionali della Borsa Continua Nazionale del Lavoro) che consente di verificare l'offerta occupazionale in provincia e in Lombardia.

Strettamente correlata agli obiettivi dell'orientamento è la ricerca sulla "identità del giovane valtellinese", avviata a fine 2004 e conclusa a settembre 2005, in collaborazione con il Centro di Ricerca di Scienze cognitive e della Comunicazione (diretto dal prof. Assunto Quadrio Aristarchi) dell'Università Cattolica di Milano. Attraverso un ampio sondaggio (questionari e interviste) per diverse fasce di età e tramite rilevazioni mirate, si sono acquisiti gli elementi per un'approfondita ed attendibile valutazione del senso dell'identità e dei caratteri fondamentali della personalità dei giovani valtellinesi.

Si tratta della prima ricerca condotta in questo settore nella nostra provincia, con carattere rigorosamente scientifico, i cui

risultati sono stati comunicati alla cittadinanza durante il convegno "Identità e aspirazioni dei giovani in provincia di Sondrio" oltre che formare oggetto di pubblicazione nella nuova iniziativa editoriale della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese "I temi", che ne illustra i risultati e le implicazioni relative, presentata nell'occasione.

Tra le iniziative di formazione si segnalano:

- la prosecuzione del Corso di Laurea a distanza in Scienze della Formazione Primaria per le iscritte al 3° anno e al 4° anno (a cui si sono aggiunte ulteriori 5 iscrizioni). L'anno accademico in corso prosegue regolarmente con gli indirizzi di laurea materna o elementare e le lezioni integrative per l'abilitazione al sostegno di alunni con difficoltà;
- l'effettuazione del corso "Conoscere il paesaggio" strutturato in 6 moduli di lezioni, 3 incontri di attività di laboratorio e 2 escursioni, destinato a tutti i docenti delle scuole della provincia di Sondrio. Proposto in collaborazione con la Fondazione L. Bombardieri allo scopo di fornire gli strumenti per comprendere gli elementi costitutivi del paesaggio e promuovere la sua valorizzazione nelle scuole e nei vari contesti culturali e sociali, il corso ha riscosso notevole successo con la presenza costante di circa 150 insegnanti. Il materiale didattico è stato raccolto in un CD e sarà oggetto di una pubblicazione;
- la realizzazione del convegno "Valtellina. Profili di sviluppo: una provincia tra identità e innovazione 2000-2010" tenuto a Sondrio il 4 marzo 2005 durante il quale è stato presentato il volume curato dal prof. Alberto Quadrio Curzio e, in seconda sessione, è stata lanciata la proposta di un polo tecnologico in Valtellina;

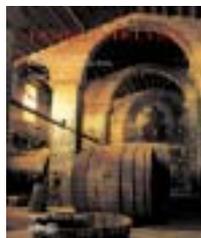
- la realizzazione del convegno "Dottrina sociale della Chiesa e mercato: l'economia civile e la sfida dell'innovazione" svoltosi il 28 maggio a Sondrio. L'iniziativa concludeva il ciclo di lezioni del corso biennale di formazione sociale e politica tenute dall'Università Pontificia Lateranense con la collaborazione della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e dell'Associazione Aliante e ha inteso presentare una riflessione su tali tematiche a un pubblico più ampio;
- l'organizzazione a Sondrio del tradizionale appuntamento con il 14° convegno Telefisco 2005, in collaborazione con "Il Sole 24 Ore", nel quale esperti del quotidiano economico e dell'Agenzia delle Entrate, hanno illustrato le novità della Finanziaria e l'attuazione della riforma dell'Ires;
- l'organizzazione e il coordinamento della visita a luglio del Gruppo BAF (Bande de Farcy) alla provincia di Sondrio. Il BAF è un'associazione culturale tra ricercatori e docenti universitari, funzionari dell'Unione Europea, studiosi del territorio provenienti da Italia, Svizzera, Francia, Belgio e Spagna che, ogni anno, dedicano una visita di studio in un territorio montano. In tale occasione il Gruppo ha potuto apprendere storia, evoluzione economica e sociale della nostra realtà montana, conoscere le principali caratteristiche e problematiche ambientali e, tramite visite in loco, i partecipanti hanno avuto modo di dibattere, con alcuni operatori locali appartenenti ai diversi settori produttivi, le principali questioni correlate allo sviluppo agricolo/industriale;
- la gestione di Internet Saloon affidata alla Fondazione da giugno 2005. In considerazione dell'incremento di afflusso ai corsi di Internet e di Word

da parte degli "over 50", l'iniziativa che si realizza in partnership con AIM di Milano, il Comune di Sondrio, Microsoft e Credito Valtellinese, sarà portata avanti anche nel 2006.

ATTIVITÀ CULTURALI ED ARTISTICHE

Nel campo culturale per quanto concerne le iniziative editoriali da segnalare, oltre alla già citata presentazione a Sondrio del volume "Valtellina Profili di Sviluppo - 2000-2010" a cura di Alberto Quadrio Curzio, avvenuta il 4 marzo nella Sala Consiglio della Provincia di Sondrio, la presentazione avvenuta il 26 febbraio 2005 presso l'Aula Magna della Facoltà di Economia dell'Università di Catania, del volume "Lo Sviluppo del turismo in Sicilia" a cura di Rosario La Rosa" alla presenza di autorità istituzionali, operatori ed esperti del settore. Nel corso del 2005 sono stati inoltre pubblicati i volumi strenna delle banche del Gruppo, curati dalla Fondazione nell'ambito delle proprie collane artistica ed ambientale:

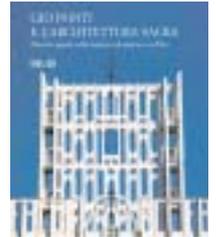
- "La Sicilia del vino" - Maimone Editore per il Credito Siciliano - Collana ambientale.



Il campo di ricerca che questa pubblicazione prende in considerazione è quasi del tutto inesplorato: la produzione vinicola siciliana a partire dalle sue lontane origini. Il volume analizza l'attuale situazione di forte sviluppo della viticoltura in Sicilia e offre un quadro storico che parte dall'antichità per arrivare ai giorni nostri, esplorando aspetti legati all'archeologia, all'architettura e all'enologia.

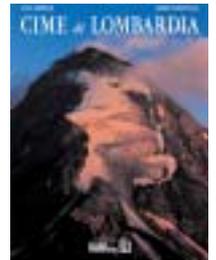
- "L'architettura sacra di Giò Ponti" - Silvana Editoriale per il Credito Artigiano - Collana artistica.

Un volume dedicato alla poliedrica figura dell'architetto milanese Giò Ponti che con la sua originale e complessa attività ha lasciato traccia indelebile nella storia dell'architettura e nella formazione di tante generazioni di architetti non solo italiani. Il volume vuole privilegiare e indagare principalmente quella che fu la sua produzione di architettura sacra con le chiese di Milano, Sanremo e Taranto realizzate nel periodo successivo al secondo dopoguerra.



- "Cime di Lombardia" - Lysis Editore per il Credito Valtellinese - Collana ambientale.

Questo libro di grande formato seleziona una quarantina di cime più importanti della regione descrivendole da vicino in un viaggio emozionante. Luca Merisio con la macchina fotografica ne rende il fascino, le atmosfere, le imponenti pareti di roccia o di ghiaccio; Mario Vannuccini, guida alpina, ne traccia un sintetico profilo storico e un'attuale descrizione degli itinerari.



- "Carlo e Federico. La luce dei Borromeo nella Milano spagnola" - Edizioni Museo Diocesano per il Gruppo Credito Valtellinese.

Il volume, la cui veste grafica e impaginazione è stata interamente studiata dalla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, curato dal prof. Paolo Biscot-

mini, segue il percorso dell'omonima mostra; l'evoluzione del dipinto religioso e devozionale, considerato nel contesto artistico e storico milanese, a partire dalle opere precedenti il Concilio di Trento, fino agli esiti più intensi e spettacolari del primo Seicento, quando viene definita la sintassi del Barocco lombardo.



Significativa anche la collaborazione, per conto del Credito Valtellinese, alla pubblicazione "Ubi steterunt pedes Mariae", edito dalla Diocesi di Como in occasione del 500° anniversario dell'Apparizione. Il libro raccoglie una serie di ricerche, compiute da studiosi di chiara fama, che presentano l'evento dell'Apparizione sotto diversi punti di vista: l'ambiente storico, la situazione religiosa, le condizioni economiche, il Santuario, con un'attenta e rinnovata lettura iconografica.

Nel settore artistico è proseguita l'intensa attività espositiva presso le tre Gallerie. Presso la Galleria del Credito Valtellinese di Sondrio di grande rilievo, dal 20 gennaio al 22 aprile, la mostra "Alberto Giacometti. Percorsi lombardi" che ha documentato in tutta la sua interezza il capitolo lombardo della biografia e dell'opera di Giacometti, rimasto spesso in ombra, attraverso una novantina di opere fra sculture, dipinti, disegni e incisioni oltre ad una nutrita sezione di fotografie, lettere e filmati. La mostra è stata prodotta dalla Fondazione Gruppo Credito Val-



Alberto Giacometti, ritratto di Giorgio Soavi.

tellinese in collaborazione con il Comune di Sondrio - Museo Valtellinese di Storia e Arte, che ha ospitato parte delle opere, e con il Centro Culturale Svizzero. Durante il periodo estivo la Galleria ha ospitato la personale di un giovane artista valtellinese, Daniele Pignoni, con un'antologica dal titolo "L'arte del viaggio" che ripercorre le tappe fondamentali del suo percorso artistico, utilizzando proprio lo strumento del viaggio come base ideativa per le sue opere.

Infine, dal 15 dicembre fino al 26 febbraio 2006, è allestita la mostra "Frances Lansing. 1985 - 2005", che raggruppa una trentina di opere realizzate con la tecnica dell'encausto su tela, su legno e su masonite, e venti sculture in bronzo e terracotta, realizzate dall'artista americana in un periodo che va dal 1985 al 2005.

Anche queste mostre sono state prodotte dalla Fondazione in collaborazione con il Comune di Sondrio - Museo Valtellinese di Storia e Arte.

La Galleria Gruppo Credito Valtellinese di Milano Stelline ha ospitato, dal 3 marzo al 30 aprile, la mostra di sculture dipinte "SCAMPINI - NDEBELE La forma incontra il colore", significativa per la collaborazione tra le sculture di Scampini e i colori di cinque pittrici sudafricane dell'etnia Ndebele che rappresenta e conferma la grande possibilità dell'arte: costituire un linguaggio comune fra i popoli.

Dal 27 maggio al 30 luglio si è tenuta la mostra di Isabel Muñoz, figura di spicco della fotografia spagnola, riproposta poi presso la Galleria Credito Siciliano di Acireale dal 10 settembre al 30 ottobre, mentre dal 15 settembre al 29 ottobre le sale di Corso Magenta hanno ospitato la mostra "Paradossi dell'amicizia - arte & vita" una coproduzione Istituto Svizzero di Roma - Centro Culturale Svizzero di Milano e Fondazione svizzera per la cultura Pro Helvetia di Zurigo con gli artisti

Michelangelo Pistoletto, Bert Theis, Daniel Spoerri e Jean Odermatt.

Inaugurata il 17 novembre e in programma fino al 21 gennaio 2006, infine, la mostra "Affichistes" tra Milano e Bretagna, che presenta una raccolta di opere mai esposte prima d'ora in Italia e mai esposta in maniera completa anche all'estero, di artisti di grande calibro: François Dufrêne, Raymond Hains, Mimmo Rotella, Jacques Villeglé, Wolf Vostell, Gil J Wolman e Jorn.

La Galleria Credito Siciliano di Acireale, inaugurata nel 2004, ha presentato le mostre "Arturo Martini. Sculture dalla collezione Credito Valtellinese", con l'esposizione di opere di medie e grandi dimensioni, realizzate dall'artista, importante autore del Novecento, tra il 1921 e il 1943, "Ruggero Savinio. Momenti nel tempo 1980-1992" una selezione di 11 opere su carta e 28 su tela eseguite da Ruggero Savinio negli anni '80, in un momento particolarmente significativo della sua vicenda pittorica e la già citata mostra fotografica di Isabel Muñoz.

Sempre nell'ambito delle attività espositive, da ricordare la mostra "BAGLIORI. Guido Lodigiani" prodotta dalla Fondazione ed ospitata presso la suggestiva cornice di



Mimmo Rotella Circus, 1963
Décollage su tela cm 136x95.



Serie Masa. Abidjan.
Costa d'Avorio, 1999.

Palazzo Besta di Teglio, tra le più famose e affascinanti dimore rinascimentali della provincia di Sondrio, che ha permesso, ancora una volta, di allestire uno spettacolo nello spettacolo e di proporre il lavoro inedito e privato di un giovane scultore milanese, classe 1959.

Durante tutto l'anno inoltre la Fondazione ha curato, in collaborazione con le filiali del Credito Valtellinese, la realizzazione della mostra itinerante "Un secolo di turismo in Valtellina. Viaggio fra storia e attualità", inaugurata in occasione dei Campionati del mondo di sci a Bormio il 29 gennaio e poi allestita ad Aprica, Chiesa Valmalenco, Sondrio, Tirano, Chiavenna, Livigno, Madesimo, Chiavreggio, Teglio, Morbegno, presso la 98ma Mostra del Bitto, e Filorera di Valmasino. La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha inoltre fornito la consulenza progettuale per la grafica in mostra, l'allestimento ed il catalogo della grande mostra "Carlo e Federico. La Luce dei Borromeo nella Milano spagnola", aper-

sizione di opere che vanno ad arricchire la collezione di arte antica con un dipinto del Nuovolone della fine del 500/primi del 600 e con il manoscritto in tre volumi di Ignazio Bardea del 1766 dal titolo Storia ecclesiastica del contado di Bormio, e quella di arte contemporanea con sculture e olii del '900.

Il progetto CreValArt, avviato nel 2002, è proseguito con l'impostazione del sito Internet dedicato alla visita virtuale di Palazzo Sertoli, sede della Direzione Generale della Capogruppo e della Fondazione, che, in corso d'anno, renderà possibile anche ai visitatori della rete ammirare le architetture e buona parte dei beni artistici di proprietà che trovano collocazione negli edifici e nel giardino.

Ricordiamo che, annualmente, i palazzi Sertoli, Giacconi e Paribelli sono aperti al pubblico per le visite guidate gratuite, il primo sabato di ottobre dalle 9 alle 19, nell'ambito dell'iniziativa ABI Invito a Palazzo, che vede il Credito Valtellinese tra le banche aderenti fin dalla prima

edizione del 2001. Nel 2005 la manifestazione, curata dalla Fondazione, si è svolta il primo ottobre con la partecipazione a Sondrio di oltre 200 visitatori.

BORSE DI STUDIO E PREMI

La Fondazione, in collaborazione con l'Amministrazione

provinciale di Sondrio, ha assegnato anche nel 2005 quindici borse di studio di 533.00 euro ciascuna ad altrettanti studenti, figli di emigranti valtellinesi, che hanno conseguito ottime votazioni nello scorso anno scolastico. Particolar-

mente significativo per la prosecuzione degli studi il contributo per gli studenti residenti in Argentina.

Il premio Arturo Schena, istituito in memoria del compianto Presidente del Credito Valtellinese, giunto alla 13' edizione è stato assegnato a quattro giovani laureati residenti o originari della provincia di Sondrio; su 21 candidature, sono state premiate, ex-aequo due tesi di laurea su temi volti a valorizzare lo sviluppo sociale ed economico della provincia di Sondrio, e parimenti ex-aequo, due lavori che si sono distinti per particolari capacità degli autori.

LA CERTIFICAZIONE SA 8000 - RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Nel 2005 è stata confermata, a seguito di visita ispettiva annuale del C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico, la certificazione assegnata il 25 marzo 2004. Si attesta, in tal modo, l'impegno di Responsabilità Sociale di Impresa ai sensi della normativa SA 8000, primo standard internazionale in tema di diritti umani e sociali, adottato e applicato dalla Fondazione quale strumento gestionale a garanzia della trasparenza delle attività svolte a beneficio di tutte le parti interessate e finalizzate al progresso sociale, morale, economico, scientifico e culturale dei territori di prevalente insediamento del Gruppo.

Durante il convegno "Solidarietà 2010. Il futuro della responsabilità sociale e il ruolo del Terzo settore", organizzato da Sodalitas, in occasione del decennale della sua fondazione, il 7 novembre 2005, presso Asso-lombarda, è stata consegnata alla Fondazione una targa premio per il contributo all'impegno sociale.



L'Arcivescovo di Milano Cardinale Dionigi Tettamanzi con il D.G. del Credito Valtellinese Miro Fiordi e Mons. Luigi Crivelli, Presidente della Fondazione S. Ambrogio.

ta al pubblico dal 5 novembre 2005 al 7 maggio 2006, ideata e organizzata dal Museo Diocesano di Milano.

Per quanto riguarda poi la cura e valorizzazione del patrimonio artistico del Gruppo è continuata la politica di acqui-



SPONSORIZZAZIONI

Un contributo alla collettività viene offerto anche tramite sponsorizzazioni di eventi ritenuti dal Gruppo rilevanti per la

crescita socio-culturale dei territori di insediamento. Tale attività, curata dalla Direzione Marketing, è volta a sostenere lo sport, sia professionale sia amatoriale,

e la cultura in un'accezione molto ampia: concerti, convegni, sagre, cineforum e concorsi cinematografici.

SPONSORIZZAZIONI		Importi erogati in euro
sport		441.787,55
cultura		601.941,49
Totale		1.043.729,04

INTERVENTI NELL'ATTIVITÀ SPORTIVA

Tra le principali sponsorizzazioni sportive sostenute dal Gruppo nel 2005 segnaliamo:

- la Siracusa City Marathon, evento sportivo di livello internazionale svoltosi il 3 aprile 2005 a Siracusa.
- il XXXV Raduno Europeo dei Piloti di Volo in Montagna, svoltosi il 14 e 15 maggio sulle montagne della Valtellina. Oltre 150 piloti, giunti da tutta Europa con una sessantina di velivoli, si sono riuniti accomunati dall'amore per la montagna ed il sorvolo di vette innevate e inaccessibili ghiacciai.



- la finale regionale dei Giochi sportivi studenteschi, svoltasi a Chiuro (Sondrio) il 26 maggio.

Una bellissima giornata di sole ha fatto da splendida cornice alla kermesse di atletica leggera organizzata per la prima volta in Valtellina.

Lo splendido impianto di Chiuro, tecnicamente reputato tra i migliori sul ter-

ritorio nazionale, ha ospitato circa 400 giovani atleti della categoria Cadetti/e.



- il Trofeo Florio 2005, gara ufficiale dello "European Historic Sporting Rally Championship" e del "Campionato e Trofeo Italiano Autostoriche" svoltosi nel corso dell'ultimo weekend di maggio a Cefalù.
- la 30ª edizione del Festival dello Sport che si è svolto il 18-19 giugno presso l'Autodromo di Monza e ha visto la partecipazione di 60 società per 80 diverse discipline. Quasi quarantamila le persone che in questi due giorni dedicati allo sport e al divertimento hanno avuto l'opportunità di mettersi a confronto, di conoscere nuove realtà sportive e una vasta gamma di discipline in cui cimentarsi.
- la III tappa della Coppa Italia Mapei, challenge nazionale di mountain bike disputatasi, nei giorni 4 e 5 giugno 2005, a Chiesa in Valmalenco (Sondrio).



- la 31ª edizione del Campionato Invernale Interlaghi - Trofeo Credito Valtellinese, storica regata velica svoltasi dal 29 ottobre all'1 novembre nel Golfo di Lecco.

**INTERVENTI NELL'ATTIVITÀ CULTURALE**

Tra le principali sponsorizzazioni culturali sostenute dal Gruppo nel 2005 segnaliamo:

- la 2ª edizione del Bergamo Smile Festival (dal 2 marzo al 6 aprile). Tre serate interamente dedicate al buonomore con la comicità d'autore. Sul palco sono saliti Raul Cremona, Leonardo Manera, Luca Klobas, Bozzoli e De

Angelis, G e p p i Cuccinari, Teresa



Mannino e Rubes, Diego Parassole e Beppe Braida, tutti personaggi famosi della trasmissione televisiva Zelig.

- il Convegno "Basilea 2 Informativa di bilancio, Thin capitalization nell'economia di impresa" svoltosi il 2 aprile presso il centro direzionale del Credito Siciliano ad Acireale.



- La stagione teatrale al Teatro Metropolitan di Catania, che si svolge ormai da 37 edizioni e porta nel capoluogo etneo il meglio delle produzioni teatrali nazionali.

- Musica Viva Jazz, corsi di jazz con lezioni tenute dai più grandi nomi a livello mondiale: Rachel Gould, Garrison Fewell, Riccardo Fioravanti, Robert Bonisolo, Mauro Beggio, Marcello Tonolo, Massimo Maltese, Teodoro Curcio, Stefania Amato.



- "Nuove Genealogie, una rassegna di



fotografia italiana", tenutasi in ottobre al Centro Culturale di Milano. In rassegna le opere di Alessandro Tosatto, Marco Cremascoli e Franco Mascolo.

- Premio "Il Gabbiano d'Argento" a Diego Abatantuono. Il 17 ottobre 2005, presso la Sala Gregorianum, a Milano, si è svolta una splendida serata con il famoso attore che ha ricevuto "Il Gabbiano d'Argento" quale riconoscimento alla carriera.



- La stagione musicale 2005 della Società del Quartetto ha ospitato alcuni pilastri dell'interpretazione, tra cui il pianista e direttore Christian Zacharias,



Frans Brüggen alla guida della sua Orchestra del Settecento e Alfred Brendel. Memorabile l'esecuzione del Messia di Haendel affidato alla Breiburger Barockorchester, diretta da Renée

Jacobs in una delle sue rare tappe Italiane.

- Il Gruppo nel 2005 ha partecipato a sette eventi fieristici locali con l'obiettivo di essere vicino alle aziende del territorio.
- Il 10 novembre, presso la Sala Convegni del Creval di via Feltre, si è tenuto il convegno "Il Dottore Commercialista, Basilea 2 e il nuovo modo di fare impresa e banca". Le tematiche

sono state ampiamente approfondite da illustri relatori del settore, tra i qua-



li il prof. F. Lenoci, il Dott. S. Carbone e il Direttore Generale di Deltas Enzo Rocca.

- Un pronto soccorso a misura di bambino. Il reparto pediatrico del capoluogo valtellinese, con il continuo sviluppo del progetto "Ospedale a colori" iniziato lo scorso anno da Walt Disney, Credito Valtellinese e ABIO, è

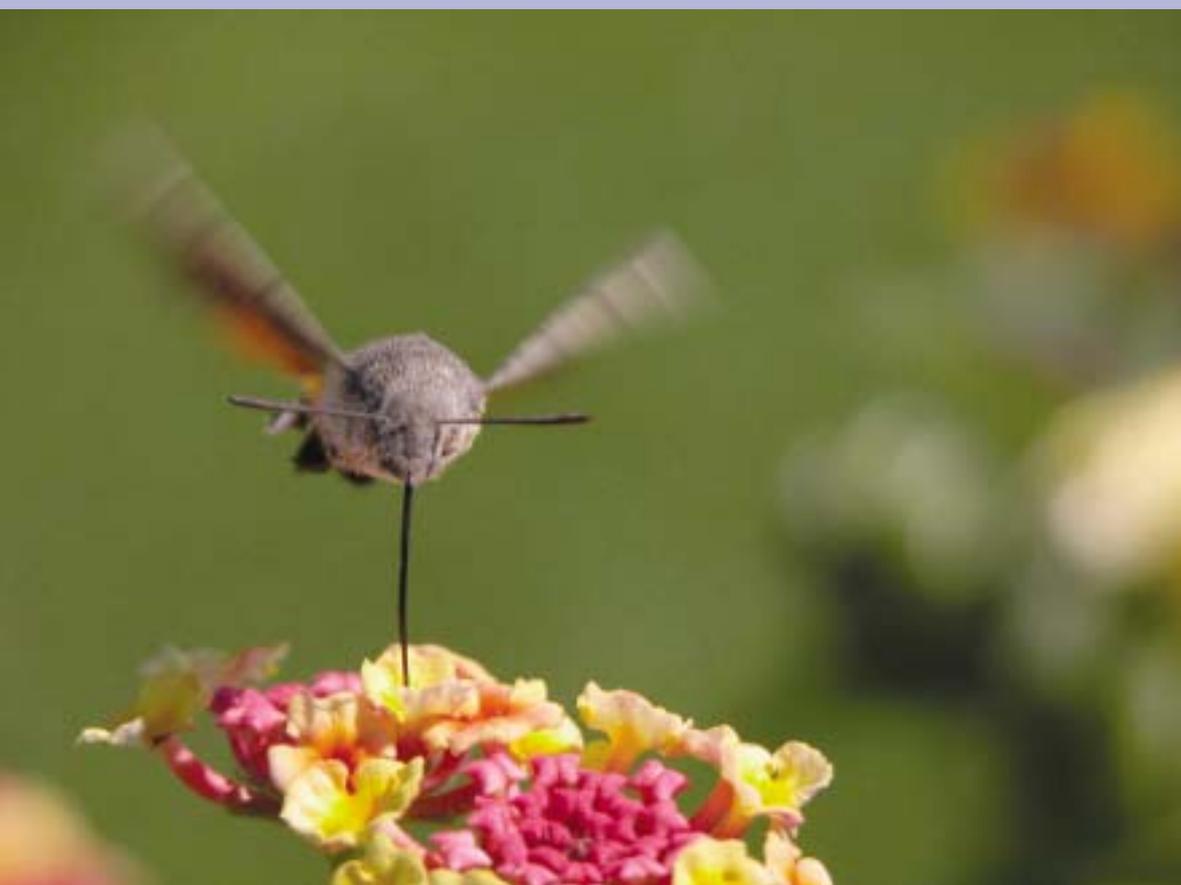


oggi interamente a misura di bambino. Nuove strutture sono state aggiunte grazie ad una donazione fatta al termine della Gruppo bancario Credito Val-

tellinese Golf Cup 2005, manifestazione che promuove sapori, cultura e ospitalità della Valtellina nei golf Club d'Italia con il contributo dei consorzi locali.

- Il 2 dicembre 2005 si è svolto il tradizionale convegno dell'Osservatorio Congiunturale della Fondazione Curella. In questo diciannovesimo incontro siciliano sull'economia si è fatto il punto sui nuovi scenari della congiuntura internazionale ed i suoi riflessi sull'economia isolana e del meridione in generale.

CAPITOLO 4 - LA RELAZIONE AMBIENTALE



- Consumi energetici
- Consumi idrici
- Carta
- Rifiuti
- Trasporti
- Iniziative di valore ambientale
- Scheda di sintesi

La relazione ambientale: consumare meno, consumare meglio

La crescente importanza rivestita dalle tematiche ambientali, negli ultimi anni, è stata recepita in misura sensibile anche dal "mondo" bancario; nonostante le attività del settore non siano caratterizzate da elevati potenziali inquinanti, le modalità di erogazione dei prodotti e dei servizi influenzano l'ambiente, con impatti che possono essere classificati in due distinte categorie:

- IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Legati all'attività operativa della Banca e per i quali sono possibili interventi di contenimento e di controllo gestionale diretto: comprendono i consumi di carta, acqua ed energia, la produzione di rifiuti e gli impatti ambientali derivanti dalle missioni di lavoro effettuate dai dipendenti.

- IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

Si riferiscono alle attività non gestite direttamente dalla Banca ma sulle quali questa può comunque influire attraverso le relazioni con i Clienti, ad esempio realizzando ed incentivando l'uso di servizi a basso impatto ambientale, oppure attraverso le relazioni con i Fornitori, sensibilizzandoli all'adozione di comportamenti positivi sotto il profilo ambientale.

Una terza categoria di possibili impatti è legata agli effetti di eventuali iniziative di valore ambientale direttamente avviate dalla Banca, o dalla stessa incentivate, attraverso l'attività propria di erogazione



del credito.

Il Gruppo Credito Valtellinese, consapevole dell'importanza delle tematiche ambientali e delle responsabilità che gli competono in quest'ambito, è attivo in tutti e tre i settori sopra menzionati, individuando per ciascuno di essi specifici obiettivi di cui viene verificata annualmente la concreta attuazione.



Consumi energetici: ridotte le emissioni di CO2

to atmosferico, dell'effetto serra. Il consumo energetico relativo alla climatizzazione degli ambienti di lavoro, quantitativamente preponderante rispetto agli altri, è dipendente in buona misura dalle condizioni climatiche che variano in base alla dislocazione geografica e all'andamento meteorologico annuale. Il Gruppo Credito Valtellinese è presente in alcune zone

particolarmente critiche sotto il profilo climatico (arco alpino e Sicilia); questo elemento esogeno enfatizza i consumi e rende difficile la comparazione puramente quantitativa tra i consumi registrati nei diversi anni.

Consapevole della centralità di questo tema il Gruppo Credito Valtellinese per-

segue da tempo l'obiettivo di una gestione razionale dell'energia attraverso:

- Il ruolo dell'Energy Manager, figura aziendale istituita da diversi anni che opera in raccordo con la Federazione Italiana per l'uso razionale dell'Energia (FIRE), organismo tecnico scientifico con specifiche finalità nel settore;
- la progettazione e la realizzazione delle nuove dipendenze o la ristrutturazione degli immobili esistenti nell'ottica del risparmio energetico;
- l'analisi energetica degli edifici con rilevanti consumi;
- la sostituzione degli impianti di climatizzazione più obsoleti con nuovi impianti ad alta efficienza energetica atti ad una gestione ottimizzata dei consumi;

- la progressiva trasformazione a metano delle centrali termiche precedentemente alimentate a gasolio;
- il rifasamento degli impianti elettrici, con eliminazione delle relative dispersioni elettriche;
- l'utilizzo esclusivo in tutte le dipendenze di apparecchi illuminanti con lampade

a risparmio energetico;

- l'installazione di impianti ed apparecchiature elettroniche a basso consumo energetico, con progressiva sostituzione di quelle esistenti, che ha portato alla fine del 2005 alla sostituzione di oltre il 28% dei monitor a tubo catodico con video a cristalli liquidi;

- l'ottimizzazione dei contratti di fornitura dell'energia nelle diverse forme (elettrica, gas, gasolio);
- l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

I risultati quantitativi relativi al consumo di energia sono così sintetizzabili:

CONSUMO DI ENERGIA	Variaz. '05/'04	2005	2004	2003
Totale consumo di energia (KWh)	+1,05%	25.334.460	24.236.620	22.284.600
Energia elettrica (KWh)	+1,05%	21.129.607	20.146.000	18.139.000
Energia termica (KWh)	+2,79%	4.204.853	4.090.620	4.145.600
di cui gas (KWh)	+21,02%	2.608.398	2.155.326	1.973.100
di cui gasolio (KWh)	-17,51%	1.596.455	1.935.294	2.172.500
Energia elettrica per dipendente (Kwh)	-1,02%	6.389	6.454	6.046
Energia termica per unità di superficie (Kwh/m ²)	0,00%	15	15	14
Numero di dipendenti		3.307	3.121	3.000
Superficie gestita (m ²)		285.569	281.760	290.400

* I dati sono stati ottenuti dalla lettura dei consumi rilevati dalle bollette inviate dall'Ente gestore del servizio.

I dati sopra riportati, che vedono un lieve aumento dei consumi complessivi di energia, consentono di evidenziare la netta prevalenza dei consumi elettrici, che rappresentano circa l'84% del totale e, nell'ambito del consumo di energia termica, la costante riduzione registrata negli anni dal consumo diretto di gasolio, maggiormente responsabile di emissione di CO₂.

Più in dettaglio, mentre l'aumento del consumo di energia elettrica registrato nel 2005 è stato dell'1,05%, il consumo complessivo di combustibili fossili (gasolio e gas) ha registrato un aumento pari al 2,79%.

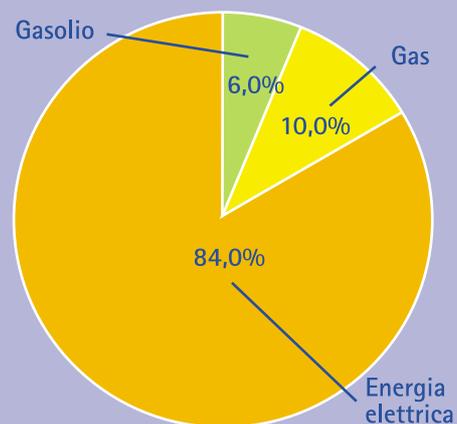
Va però sottolineato che, grazie alla conversione di alcune importanti centrali termiche degli impianti di riscaldamento da gasolio a gas con caldaie ad alto rendimento, si è conseguita una riduzione percentuale del consumo di gasolio del 17,51%, con una conseguente riduzione

delle emissioni inquinanti stimabile in oltre 200 tonnellate di CO₂ già nel 2005, ma che esplicherà pienamente i propri effetti nel corso del 2006.

Anche gli indicatori di performance vedono una stazionarietà in termini di energia termica consumata per mq. di superficie, a fronte di una riduzione (-1,02%) in termini di energia elettrica consumata per dipendente.

Particolare rilievo per il futuro assume l'impegno nel presidio delle tematiche relative alla bio-architettura, alle nuove eco-tecnologie costruttive ed alla gestione energetica integrata degli edifici, tematica per la quale è stato costituito un apposito gruppo di lavoro. È in fase di progettazione avanzata la realizzazione di un nuovo Centro Servizi in Milano forte-

Consumo di energia 2005



mente orientato in tal senso, mentre è stata programmata per il prossimo triennio la realizzazione di una Filiale Campione a basso impatto ambientale, la verifica dei risultati dell'intervento e lo studio per l'applicazione standardizzata delle misure adottate.

Consumi idrici: ridotti del 20%

I consumi di acqua nelle aziende del Gruppo derivano quasi esclusivamente da usi igienico-sanitari e per il condizionamento dell'aria degli ambienti di lavoro.

Questi consumi sono in gran parte legati a fattori di natura comportamentale soggettiva, e le misure che possono influire sulla loro entità sono di diversa natura:

- di formazione culturale, volta ad aumentare la consapevolezza della responsabilità soggettiva degli utenti in ordine a tale problematica;
- di ottimizzazione degli impianti esistenti, con l'installazione generalizzata di vaschette di scarico parzializzate e di dispositivi di blocco notturno e festivo delle erogazioni;
- di razionalizzazione progettuale dei



nuovi impianti, con adozione di tutti gli accorgimenti atti a ridurre l'utilizzo di acqua potabile, a riutilizzare le acque di processo, a recuperare le acque piovane per gli usi (ad es. irrigui) che lo consentano.

Analizzando il consumo di acqua a livello di Gruppo, osserviamo una decisa riduzione conseguita nel 2005 sia in termini assoluti (-18,80%) sia pro capite (-23,37%) rispetto ai corrispondenti dati registrati nell'anno precedente.

Tali consumi, corrispondenti ad un consumo medio per dipendente di 83 litri di acqua al giorno, potranno essere ulteriormente ridotti mediante l'adozione delle ulteriori misure prospettate e, in particolare, tramite un efficace coinvolgimento del personale.

ACQUA	Variaz. '05/'04	2005	2004	2003
Consumo di acqua complessivo (mc.)	-18,80%	68.591	84.471	51.594
Consumo di acqua pro capite (mc.)	-23,37%	21	27	17
Consumo di acqua pro capite al giorno (litri)	-23,37%	83	108	69
Numero dipendenti		3.307	3.121	3.000

* I dati sono stati ottenuti dalle letture dei consumi rilevati dalle bollette inviate dai Comuni.

** Il Consumo di acqua giornaliero è stato calcolato considerando le giornate medie di lavoro pari a 250 gg e il numero di dipendenti pari a 3.121 nel 2004 e 3.307 nel 2005.

Carta: più informazione, meno consumi

Le specifiche attività svolte dalle aziende del Gruppo comportano il consumo di significative quantità di carta sia per usi operativi interni (fotocopiatrici e stampanti) sia per le comunicazioni inviate ai Clienti (carta intestata, modulistica per la clientela, buste, assegni etc).

Nella consapevolezza della significativa riduzione che si può ottenere tramite la razionalizzazione dei processi che comportano l'impiego di carta, già da diversi

anni sono stati studiati e messi in atto specifici interventi applicativi volti a limitare al minimo indispensabile l'utilizzo dello strumento cartaceo:

- allo scopo di ridurre la trasmissione di documentazione cartacea ai clienti, già a partire dal 2002 le banche del Gruppo hanno messo a disposizione di tutta la clientela la funzione "Post@inline", che consente al Cliente di ricevere tutte le comunicazioni prodotte dalla banca

in via elettronica, con possibilità di archiviazione e successiva consultazione;

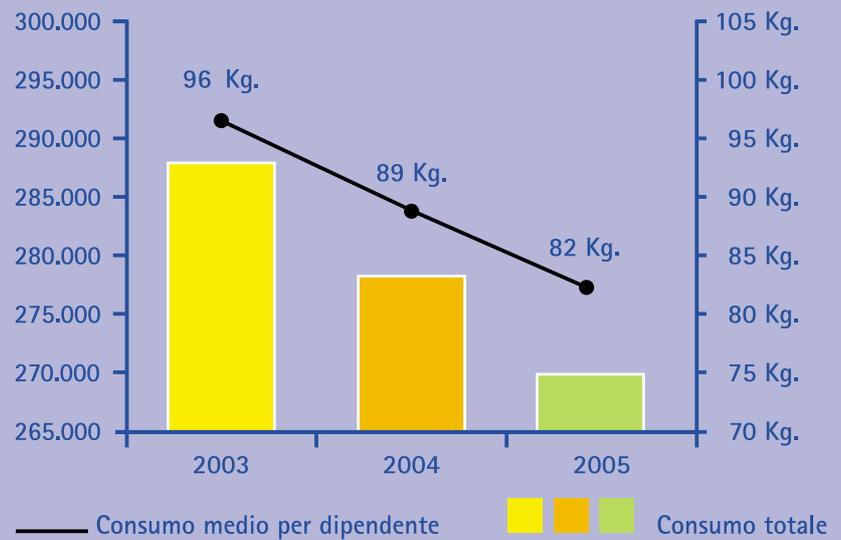
- per i Clienti che mantengono l'opzione per l'invio delle comunicazioni in forma cartacea, tutti i documenti vengono stampati fronte e retro, in modo da dimezzare il residuo impiego di carta;
- al fine di ridurre il consumo interno di carta è proseguito il potenziamento e lo sviluppo dei supporti informatici che

CARTA	Var. '05/'04	2005	2004	2003
Consumo totale (Kg)	-3,1%	269.971	278.742	287.700
Consumo pro capite	-8,6%	82	89	96
Numero dipendenti		3.307	3.121	3.000

prevedono lo sviluppo per via esclusivamente elettronica di tutte le pratiche deliberative ed operative svolte dalle aziende del Gruppo, e consentono al dipendente di consultare direttamente dalla propria postazione di lavoro tutta la reportistica e le comunicazioni operative.

A seguito di tali misure, nel corso del 2005 si è registrato un consumo di carta pari a circa 270 tonnellate, con una diminuzione rispetto all'anno precedente del 3,1% in termini assoluti e del 8,6% in termini di consumo pro-capite.

Consumo carta



Rifiuti: diminuiscono del 25% i rifiuti cartacei

Le principali tipologie di rifiuti prodotti dal Gruppo sono rifiuti cartacei, imballi, apparecchiature per ufficio fuori uso e cartucce esaurite per stampanti e fotocopiatrici, con una limitata entità di rifiuti definibili "pericolosi" (lampadine, batterie, ecc.).

In tutte le aziende del Gruppo è attiva la raccolta differenziata delle tipologie di rifiuti sopra menzionati; la carta e i car-

toni vengono consegnati a stabilimenti cartari per il loro riutilizzo come materia prima, mentre gli altri rifiuti vengono destinati a recupero o riciclaggio.

Per i rifiuti "pericolosi" (lampadine, batterie ecc.), la cui entità è trascurabile, il Gruppo ha affidato direttamente la gestione del ritiro e dello smaltimento alle ditte di manutenzione.

Per i rifiuti urbani ed assimilabili, per i

quali non vengono effettuate rilevazioni in quanto di limitato ammontare, la raccolta viene gestita dalle imprese di pulizia e l'eliminazione è effettuata dal Servizio di Nettezza Urbana.

Particolare rilievo va attribuito alla diminuzione del 25% di rifiuti cartacei, strettamente connessa alle politiche di riduzione al minimo indispensabile della produzione di elaborati in forma cartacea.

PRODUZIONE DI RIFIUTI PER TIPOLOGIA PIÙ SIGNIFICATIVA	2005	2004	2003
Carta e cartoni destinati al recupero (Kg)	313.309	418.410	377.300
Cartucce e *contenitori toner (Kg)	8.535	2.455	760
Recupero carta per dipendente	95	134	126
Numero dipendenti	3.307	3.121	3.000

* il dato relativo alle cartucce toner è legato alla installazione, avvenuta negli ultimi anni, di un grande numero di piccole stampanti laser utilizzando cartucce con gusci non riutilizzabili per la ricarica.

Trasporti: cresce il Gruppo, aumentano le percorrenze

L'utilizzo dei mezzi di trasporto su gomma costituisce una tra le principali cause di immissione in atmosfera di prodotti inquinanti (CO2, polveri sottili, etc.). Per tale motivo il Gruppo tende a ridurre le esigenze di mobilità fisica e a sostenere, ove possibile, l'utilizzo dei mezzi pubblici sia per raggiungere le sedi di lavoro sia per gli spostamenti indotti da esigenze di servizio. Nel corso del 2005 sono stati percorsi in



auto per trasferte di lavoro 6.066.337 km, in aumento rispetto agli anni precedenti a causa della sostenuta espansione territoriale del Gruppo e del sensibile

aumento del numero dei dipendenti. Per lo stesso motivo anche l'indice di percorrenza auto per dipendente è superiore agli anni precedenti.

TRASPORTI STRADALI (Km)

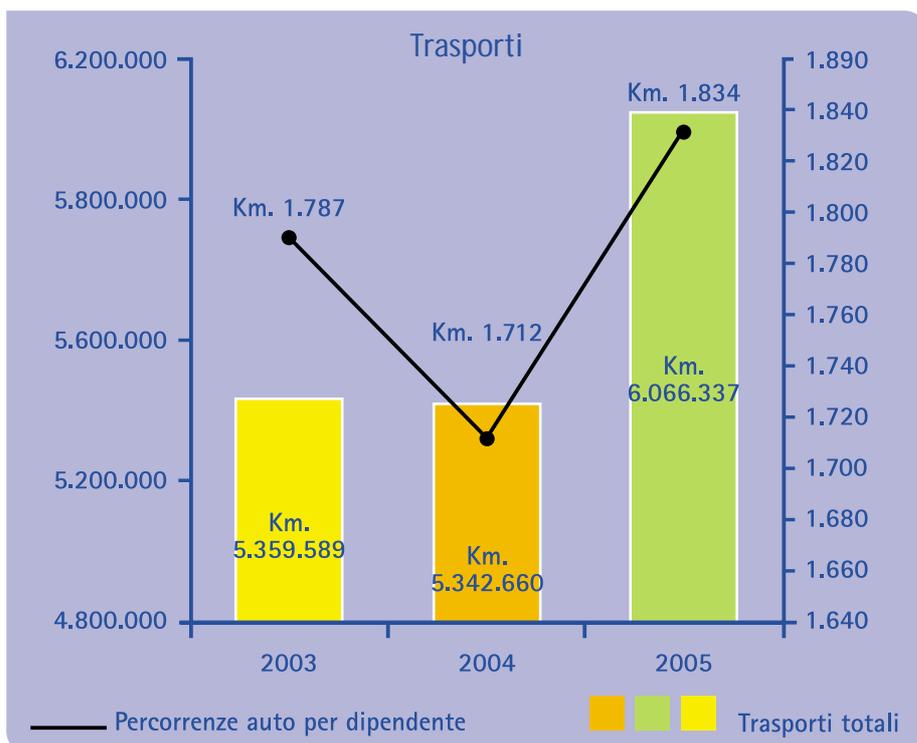
	2005	2004	2003
Trasporti totali (km)	6.066.337	5.342.660	5.359.589
- con auto dei dipendenti	2.859.862	2.590.776	2.566.270
- con auto aziendali	1.360.547	1.191.911	1.330.150
- con auto a noleggio	1.845.928	1.559.973	1.463.169
Percorrenze auto per dipendente (km)	1.834	1.712	1.787

Per il soddisfacimento delle residue esigenze di mobilità, le aziende del Gruppo utilizzano attualmente un parco auto composto da 82 mezzi di proprietà e da 108 autovetture a noleggio con vita media di 4 anni e con motore catalitico a benzina conforme allo standard Euro3. Le misure che il Gruppo ha posto in atto per contenere gli effetti negativi derivanti dall'utilizzo di tali mezzi possono essere così sintetizzate:

- ricorso massiccio all'utilizzo di forme di comunicazione ed incontro alternative rispetto allo spostamento fisico (pratiche elettroniche, attività di e-learning, formazione in aula virtuale, estensione dell'utilizzo della videoconferenza). In dettaglio, sono state effettuate: 7.248 ore in aule virtuali ed e-learning; 900 ore in videoconferenza; 300 ore in web cam;
- incentivazione all' utilizzo del mezzo di trasporto pubblico;

- utilizzo, per le restanti esigenze di trasporto, di auto prevalentemente acquisite con sistema "full-rent", che

garantisce elevati standard di efficienza energetica con conseguenti bassi livelli di emissioni inquinanti.



Iniziative di valore ambientale

Il Gruppo Credito Valtellinese, attraverso la sua Fondazione e la Società Stelline S. I. SpA, promuove ed attua specifiche iniziative volte a sensibilizzare l'opinione pubblica nei confronti delle tematiche ambientali ed a supportare gli Enti Pubblici territoriali in attività volte alla tutela dell'ambiente e del territorio.

Vengono di seguito menzionate alcune tra le iniziative promosse nel 2005:

- Convegno "Conoscere il paesaggio" organizzato dalla Fondazione Credito Valtellinese;
- Progetto per la forestazione urbana del fondovalle valtellinese, redatto con il contributo di Stelline S. I. SpA per la rea-

lizzazione di nuovi parchi urbani su di una superficie totale di circa 305 ha;

- Progetto per il recupero ambientale delle aree degradate poste alla confluenza tra Fiume Adda e Torrente Mallero, elaborato da Stelline S. I. SpA per un'area complessiva di oltre 170.000 mq.
- Progetto per il recupero delle aree industriali dismesse "ex Carini" in Sondrio, redatto da Stelline S. I. SpA.



La stessa logica ispira la specifica attività di erogazione del credito, che ha visto il Credito Valtellinese supportare finanziariamente la realizzazione di diversi impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.



Scheda di sintesi

OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2005

- utilizzo in tutte le dipendenze di apparecchi illuminanti con lampade a risparmio energetico;
- ottimizzazione dei contratti di fornitura per l'energia elettrica;
- installazione, nelle nuove dipendenze, di impianti termici ed elettrici ad elevata efficienza energetica;
- installazione di apparecchiature di rifasamento degli impianti elettrici;

- sviluppo della funzione aziendale dell'energy manager.

PROGRAMMI IN CORSO

- conversione dell'alimentazione delle centrali termiche da gasolio a metano e sostituzione delle caldaie con nuovi generatori ad alto rendimento;
- completamento della sostituzione dei monitor a tubo catodico con monitor LCD;

- sviluppo dell'analisi energetica per gli edifici caratterizzati da rilevanti consumi energetici;
- attività del Gruppo di lavoro per applicazione di bio architetture, nuove tecnologie costruttive, gestione energetica integrata negli immobili;
- progettazione e realizzazione centro servizi a basso impatto ambientale in Milano.



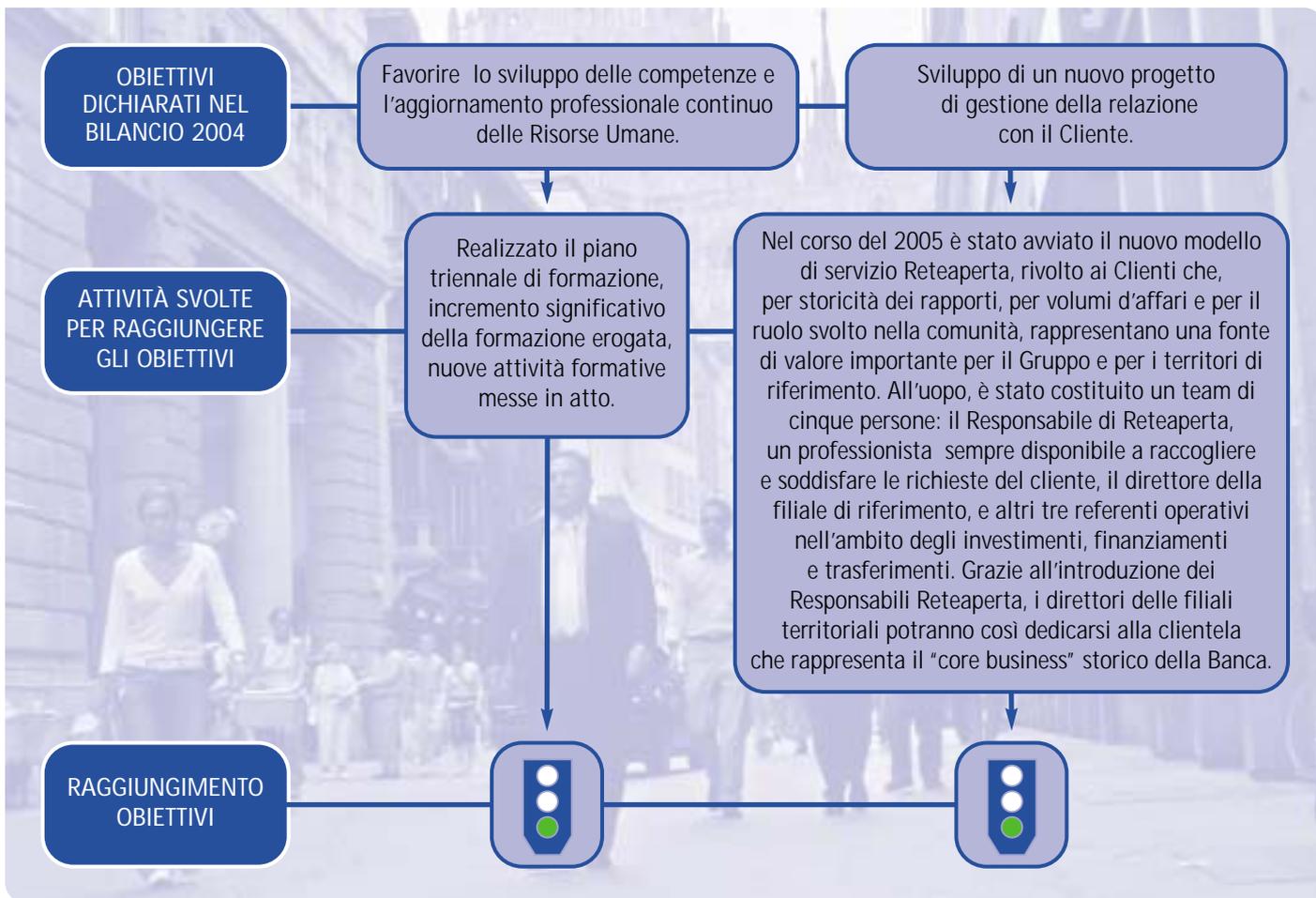
Palazzo Sertoli. Cappella di S. Francesco Saverio. Madonna della Misericordia.

CAPITOLO 5 - LE LINEE PROGRAMMATICHE E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO



- Obiettivi sociali
- Obiettivi economici
- Obiettivi ambientali
- Traguardi futuri

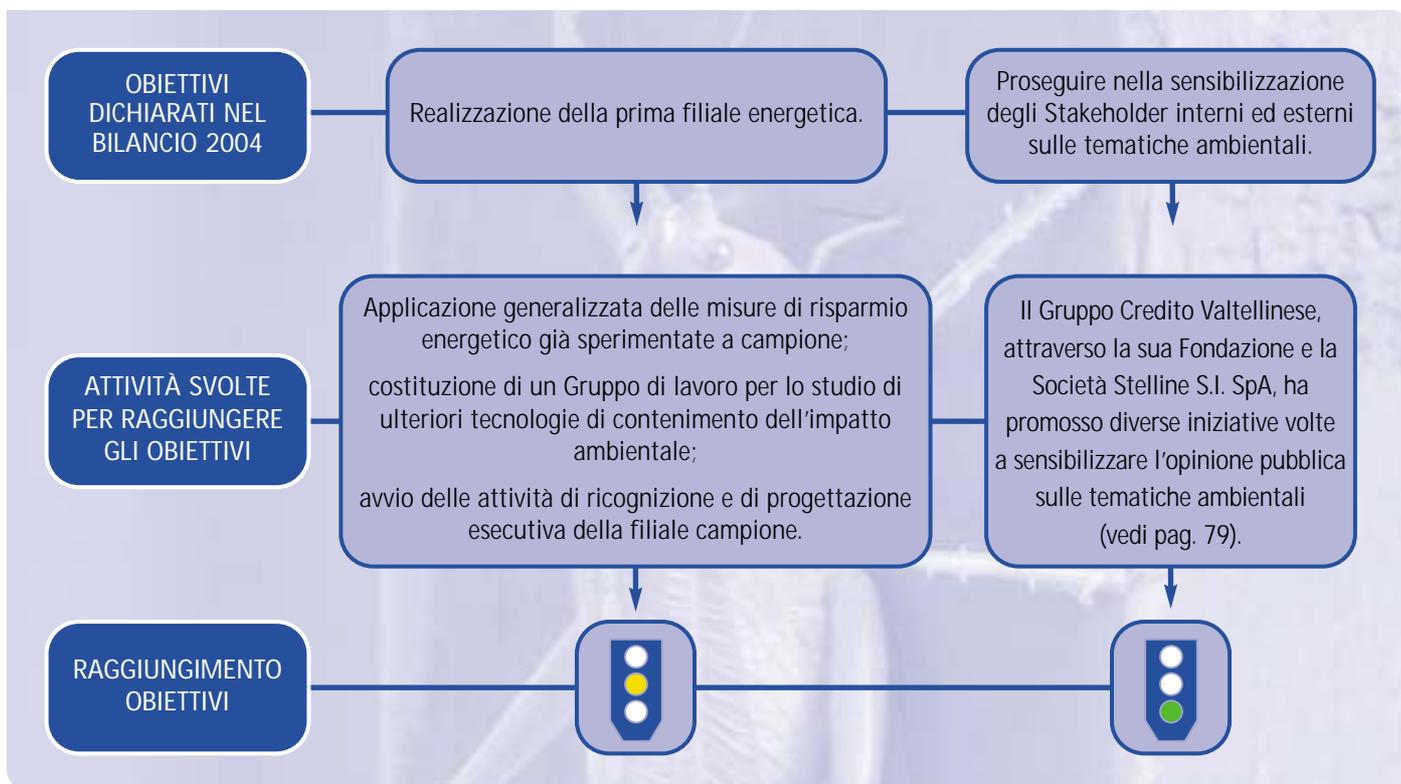
Obiettivi Sociali



Obiettivi Economici



Obiettivi Ambientali



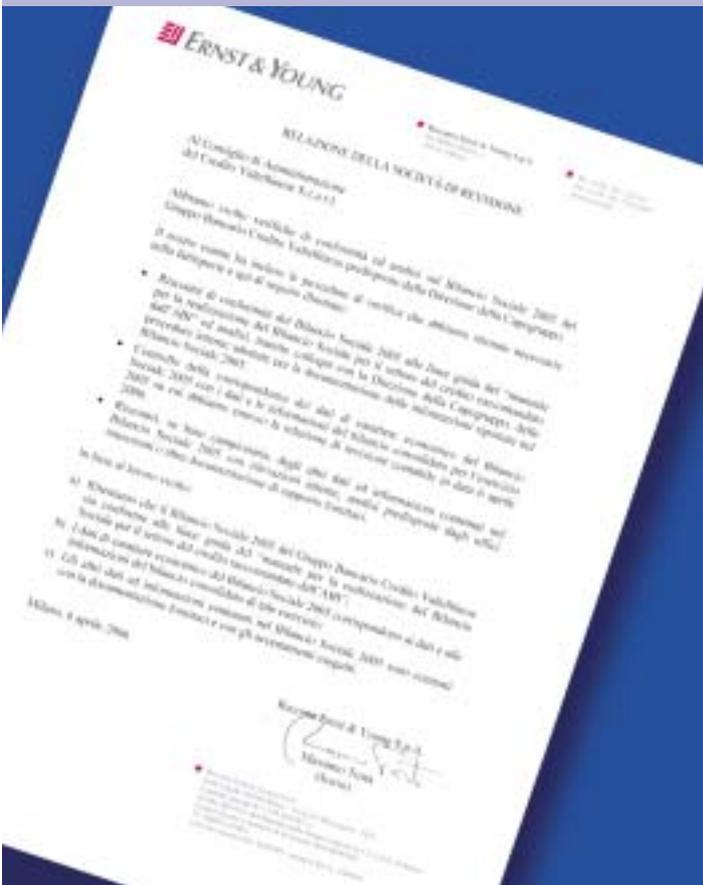
Traguardi Futuri





Palermo. La Cattedrale.

CAPITOLO 6 - IL SISTEMA DI RILEVAZIONE



- Parere della Società di Revisione
- Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2004:
- Struttura
- Risultati
- I miglioramenti apportati nel bilancio sociale 2005
- Il questionario 2006

Parere della Società di Revisione



Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via della Chiesa, 2
20121 Milano

Tel. (+39) 02 722121
Fax (+39) 02 72212017
www.ey.com

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

Al Consiglio di Amministrazione
del Credito Valtellinese S.c.a.r.l.

Abbiamo svolto verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale 2005 del Gruppo Bancario Credito Valtellinese predisposto dalla Direzione della Capogruppo.

Il nostro esame ha incluso le procedure di verifica che abbiamo ritenute necessarie nella fattispecie e qui di seguito illustrate:

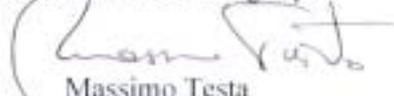
- Ricontri di conformità del Bilancio Sociale 2005 alle linee guida del "manuale per la realizzazione del Bilancio Sociale per il settore del credito raccomandato dall'ABI" ed analisi, tramite colloqui con la Direzione della Capogruppo, delle procedure interne adottate per la documentazione delle informazioni riportate nel Bilancio Sociale 2005.
- Controllo della corrispondenza dei dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2005 con i dati e le informazioni del bilancio consolidato per l'esercizio 2005 su cui abbiamo emesso la relazione di revisione contabile in data 6 aprile 2006.
- Ricontri, su base campionaria, degli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2005 con rilevazioni interne, analisi predisposte dagli uffici interessati o altra documentazione di supporto fornitaci.

In base al lavoro svolto:

- a) Riteniamo che il Bilancio Sociale 2005 del Gruppo Bancario Credito Valtellinese sia conforme alle linee guida del "manuale per la realizzazione del Bilancio Sociale per il settore del credito raccomandato dall'ABI";
- b) I dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2005 corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio consolidato di tale esercizio;
- c) Gli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2005 sono coerenti con la documentazione fornitaci e con gli accertamenti eseguiti.

Milano, 6 aprile 2006

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Massimo Testa
(Socio)

Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2004

Al fine di rendere Il Bilancio Sociale uno strumento il più possibile aderente alle aspettative dei nostri Stakeholder e allo scopo di verificare il consenso in merito alle attività svolte, è stato predisposto un questionario attraverso il quale chiunque può esprimere la sua valutazione, può fornire suggerimenti, commenti e proposte. Il questionario è stato diffuso tramite incontri diretti ed è consultabile da tutti per mezzo del sito internet del Gruppo. Al fine di ottenere giudizi liberi ed attendibili il questionario può essere compilato in forma anonima.

STRUTTURA

Il questionario allegato all'edizione del Bilancio Sociale 2004 si compone di tre macro-sezioni: informazioni generali, qualità del documento e comportamento del Gruppo e osservazioni e suggerimenti. Nella prima sezione si chiedono dei dati personali, alcuni sono facoltativi (nome cognome e e-mail) altri, invece, sono necessari per una corretta interpretazione dei questionari (provincia di residenza, sesso, età e professione). Sempre in questa sezione si chiede di indicare la categoria di appartenenza del lettore (Socio, Cliente, Dipendente, Fornitore, Collettività o Ente Istituzionale). Nella sezione successiva viene richiesto di esprimere un giudizio sulla completezza e trasparenza delle informazioni e sulla comprensibilità della comunicazione. Si chiede, in riferimento al comportamento del Gruppo, una valutazione dell'impegno e dei risultati ottenuti, si invita il lettore a descrivere il documento con tre aggettivi (scegliendo tra quelli proposti) e a segnalare le tematiche di maggior interesse. La terza sessione è costituita da uno spazio in cui il lettore può inserire eventuali suggerimenti, commenti e/o proposte.

I RISULTATI

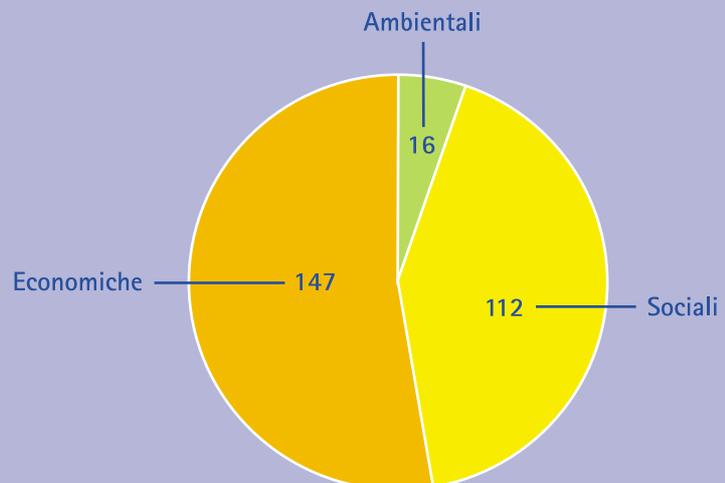
A conferma dell'interesse dei nostri Stakeholder per l'attività svolta, quest'anno sono pervenuti 287 questionari, la maggioranza dei quali tramite Internet. Considerando una scala di valutazione da scarso a ottimo, tutti i parametri di valutazione della qualità del documento e del comportamento del Gruppo hanno ricevuto in media giudizi buoni. Dall'analisi dei questionari emerge, inoltre, uniformità sulle valutazioni. Osservando gli aspetti che hanno riscontrato maggior interesse notiamo un'equa distribuzione tra le tematiche economiche e quelle sociali. Analizzando i requisiti principali che i lettori riconoscono al Bilancio Sociale 2004, si segnala che oltre la metà dei lettori (195) definisce il Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese *comprensibile*.

I MIGLIORAMENTI APPORTATI NEL BILANCIO SOCIALE 2005

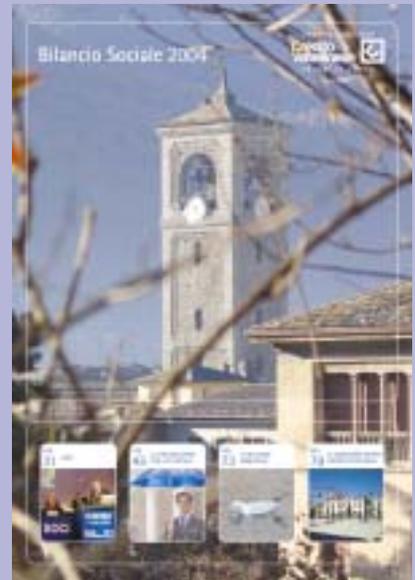
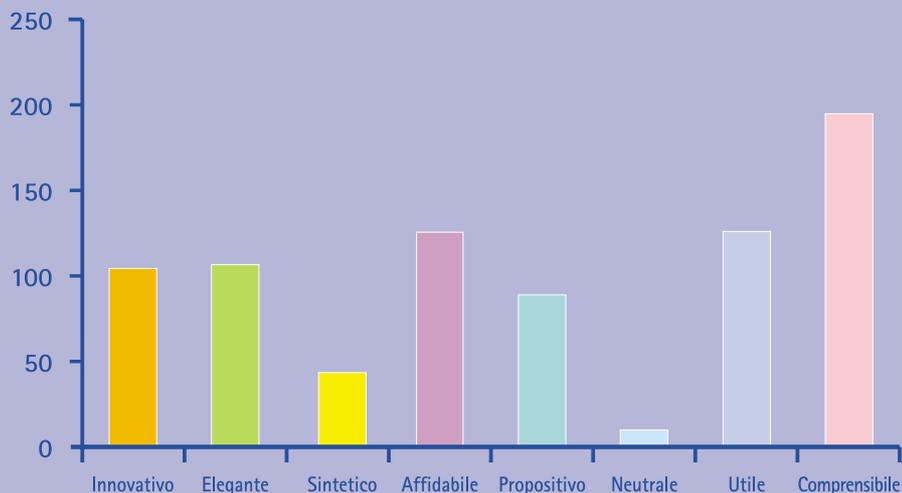
In questa edizione del Bilancio Sociale

si è cercato di creare un documento innovativo, con un ampliamento delle tematiche e degli argomenti trattati rispetto al bilancio precedente: nel 1° capitolo è stato aggiunto una breve ma efficace analisi sul contesto macroeconomico e locale in cui opera la Banca; nel 3° capitolo è stato analizzato il rapporto con un nuovo Stakeholder, i Media; la parte relativa ai Soci è stata implementata dall'analisi dei titoli azionari del Credito Valtellinese e del Credito Artigiano e dai dati sulle distribuzioni dei dividendi; ampliate anche le tematiche trattate nei paragrafi relativi alle Risorse Umane e ai rapporti con la Collettività, con un uso maggiore di grafici e tabelle; la relazione ambientale, infine, affronta le problematiche dei consumi energetici con una dovizia di dati e analisi tecniche davvero pregevoli. Un dato non secondario di questo Bilancio Sociale è la sua realizzazione con carta patinata certificata ecologica e riciclata.

Bilancio Sociale 2004: tematiche di maggiore interesse tra i lettori



Risultati Valutazione Bilancio 2004



IL QUESTIONARIO 2006

A testimonianza dell'attenzione che il Gruppo riserva alle esigenze dei propri Stakeholder anche quest'anno i lettori avranno la possibilità di comunicare le proprie opinioni attraverso il questiona-

rio di valutazione del Bilancio Sociale. Il questionario, che manterrà la stessa struttura di quello passato, verrà allegato al documento. Inoltre, lo si potrà trovare presso tutte le filiali del Gruppo e all'interno del sito www.creval.it.

Il Gruppo intende proseguire il processo, iniziato a fine 2002, di distribuzione del questionario durante i corsi di formazione dedicati ai neo assunti, dove viene presentato in dettaglio il Bilancio.

Il Bilancio Sociale 2005 è stato realizzato dalla Direzione Marketing di Deltas con la collaborazione di numerose Unità Organizzative di Gruppo.

Per qualsiasi informazione sul Bilancio Sociale, disponibile anche all'indirizzo Internet www.creval.it, contattare:

Direzione Marketing - Deltas
 Piazza Quadrivio, 8
 23100 Sondrio
 fax 0342.522.667
 e-mail: bilanciosociale@creval.it

Valutazione del lettore

Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo allo scopo di conoscere la Sua opinione su alcuni aspetti del Bilancio Sociale 2005 del Gruppo Credito Valtellinese. Le osservazioni che ci perverranno diverranno un importante punto di partenza per innovare la prossima edizione e per rendere questo strumento il più possibile aderente alle Sue aspettative. La maggior parte delle domande sono a risposta chiusa e pertanto è sufficiente barrare la casella.

Informazioni Generali:

Nota: il questionario può anche essere redatto in forma anonima, tuttavia le informazioni contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie in quanto necessarie per una corretta interpretazione dei dati.

Nome e Cognome

Provincia di residenza (*) Sesso (*) Età (*)

Professione (*) E-Mail

Categoria di appartenenza (*)

(possibilità di selezionare più categorie)

Socio Cliente Dipendente Fornitore Collettività Enti Istituzionali

Com'è venuto in possesso/conoscenza del Bilancio Sociale (*)

Consegnato in Assemblea Interesse personale Motivi di lavoro/studio Tramite conoscenti Per caso Altro

(*) campo obbligatorio

QUALITÀ DEL BILANCIO E COMPORTAMENTO DEL GRUPPO

Esprima una valutazione per ciascuno di questi elementi

QUALITÀ DEL BILANCIO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Completezza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasparenza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Approfondimento delle tematiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado di comprensibilità del documento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LEGGIBILITÀ DEL BILANCIO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Efficacia della comunicazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grafica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linguaggio adottato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lunghezza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPORTAMENTO DEL GRUPPO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Impegno del Gruppo verso i valori di cui è portatore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacità di generare valore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilità a far comprendere l'impegno sociale del Gruppo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado di coinvolgimento dei soggetti con cui il Gruppo ha i principali scambi di interesse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Se dovesse descrivere il Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese con 3 aggettivi, quali utilizzerebbe?
(selezionare tra quelli proposti)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Innovativo | <input type="radio"/> Tradizionale |
| <input type="radio"/> Elegante | <input type="radio"/> Poco formale |
| <input type="radio"/> Sintetico | <input type="radio"/> Prolisso |
| <input type="radio"/> Affidabile | <input type="radio"/> Non verificabile |
| <input type="radio"/> Propositivo | <input type="radio"/> Neutrale |
| <input type="radio"/> Utile | <input type="radio"/> Poco utile |
| <input type="radio"/> Comprensibile | <input type="radio"/> Poco comprensibile |

Quali argomenti l'hanno maggiormente interessata?

- Aspetti Ambientali
 Aspetti Sociali
 Aspetti Economici

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Quali sono gli argomenti che a suo parere meriterebbero un ulteriore approfondimento?

Con l'entrata in vigore della Legge N. 675/96, e successivamente del d.lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", la Banca, in qualità di "titolare" del trattamento, è tenuta a fornire alcune informazioni riguardante l'utilizzo dei dati personali.

Do il consenso, ai sensi del d.lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", per quanto riguarda il trattamento, da parte della Banca, dei miei dati a fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi del Gruppo Credito Valtellinese e di società terze.

Data Firma

...GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Il questionario può anche essere compilato sul sito www.creval.it, consegnato presso una filiale del Gruppo oppure spedito al seguente indirizzo:

Deltas SpA - Direzione Marketing
Piazza Quadrivio, 8 - 23100 Sondrio
oppure inviato al Fax 0342.522.667





